



Facebook นั้นเป็น Social Network ให้คนมาปฏิสัมพันธ์กัน ไม่ใช่สังคมของการช้อปปิ้ง แล้วทำไมบริษัทของคุณจะต้องเสียเวลาและทรัพยากรบุคคลมาคอยดูแล Fan Page นี้ด้วยล่ะ (Fan Page คือ หน้าโปรไฟล์ของบริษัท) ถึงแม้ว่าสมาชิกที่มาเป็นแฟนบริษัทหรือธุรกิจของคุณจะไม่ได้มีความสนใจจะซื้อสินค้าหรือบริการ อย่างไรก็ตามสิ่งที่พวกเขาได้รับก็คือความรู้สึกเชื่อมโยงกับบริษัทในทางใดทางหนึ่ง อย่างน้อยก็เพราะพวกเขายอมรับว่าเป็น ‘แฟน’ ของคุณแล้วยังไงล่ะ

#### ๑๐ ข้อดีของ Facebook Fan Page ต่อธุรกิจ

๑. ถือเป็นอีกช่องทางที่คุณสามารถโปรโมตธุรกิจของคุณบนเว็บไซต์การมี Fan Page นั้นช่วยในการแบรนด์ธุรกิจของคุณไปในตัว ซึ่งคุณไม่มีทางรู้ได้เลยว่าอาจจะมีคนอีกมากมายขนาดไหนที่อาจจะกลายมาเป็นลูกค้าของคุณในอนาคต หรืออาจจะเป็นคนที่อยากร่วมงานกับคุณ นักลงทุน ไปจนถึงสื่อที่สนใจในธุรกิจของคุณ และไม่ต้องกลัวว่ามันจะยุ่งยาก หรือดูได้เฉพาะคนที่มี Facebook เพราะ Fan Page นั้นเปิดให้ทุกคนสามารถเข้ามาอ่านหรือดูโปรไฟล์ธุรกิจของคุณได้ โดยที่ไม่ต้องเป็นสมาชิก ซึ่งทำให้คนจำนวนมากที่ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเข้ามาถึงข้อมูลของสินค้าหรือบริการที่คุณต้องการโปรโมตได้ เคล็ดลับ: อัปเดตเนื้อหาจากเว็บไซต์หลักเข้า Fan Page ผ่าน RSS เพื่อเซฟเวลา แต่ระวังอย่าให้มีเนื้อหาที่ซ้ำซ้อนหรือโฆษณาขายจนเกินไป

๒. ได้ยอดคนเข้าเว็บไซต์มากขึ้นเพราะ Facebook ให้คุณสามารถใส่ลิงก์เว็บไซต์บริษัทหรือธุรกิจของคุณได้ คราวนี้คนที่เข้ามาดูหน้า Fan Page ที่สนใจและอยากรู้เกี่ยวกับบริษัทหรือสินค้าและบริการของคุณมากขึ้นก็สามารถคลิกลิงก์ไปยังเว็บไซต์อย่างเป็นทางการของบริษัทคุณได้เลยทันที นอกจากนี้ก็อย่าลืมใส่ Facebook Widget ที่จะช่วยให้คนที่เข้ามายังเว็บไซต์ของคุณโดยตรงสามารถคลิกเข้าเยี่ยมและมาเป็นแฟนของบริษัทได้ในหน้า Fan Page ทำทั้ง 2 อย่างเท่านี้ทั้งเว็บไซต์และ Fan Page ของคุณก็จะสามารถช่วยโปรโมตกันและกันได้แล้ว เคล็ดลับ: เปลี่ยนสถานะจากผู้ใช้ Facebook เป็นแฟนผลิตภัณฑ์และจากแฟนเป็นลูกค้า ผ่านการโปรโมตเว็บไซต์ผ่าน Fan Page และใส่ลิงก์ Fan Page ลงไปในหน้าเว็บไซต์ โดยการใช้ Widget

๓. เพิ่มประสิทธิภาพการทำ SEOการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับบริษัทของคุณกระจายอยู่ในหลายๆเว็บไซต์นั้นจะยิ่งทำให้การค้นหาผ่าน search engine อย่าง Google นั้นเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้คนค้นเจอเว็บไซต์ของคุณได้มากขึ้นและเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ Social Search บริการใหม่จาก Google ยังช่วยให้ผู้ค้นหาสามารถอ่านความเห็นที่เกี่ยวข้องกับ

สินค้าหรือบริการของคุณได้ทันทีจากหน้าแสดงผลการค้นหา การลิงก์ Fan Page เข้ากับเว็บไซต์หลักจึงเป็นวิธีที่เปี่ยมประสิทธิภาพในการช่วยต่อยอดจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ของคุณได้อีกทางหนึ่ง

๔. สร้างคอมมิวนิตีผู้บริโภครีหรือกลุ่มลูกค้าได้ง่ายและไม่ต้องเสียเงิน Fan Page ถือเป็นอีกทางเลือกในการทำให้กลุ่มลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นกับเว็บไซต์หลักของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้คุณยังสามารถโพสต์ข้อความรูปภาพ วิดีโอ และอื่นๆลงในโปรไฟล์ Facebook เพื่อแชร์กับบรรดาแฟนๆของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ได้อีกด้วย ที่สำคัญคุณยังสามารถพูดคุยกับลูกค้า ถามคำถาม ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และอีกมากมาย ที่สามารถช่วยให้คุณพัฒนาหรือต่อยอดผลิตภัณฑ์ สินค้า และบริการ จากไอเดียที่ได้จากผู้บริโภค

๕. เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้โดยตรงถ้าสมาชิกคนนั้นมาเป็นแฟนของ Fan Page คุณแล้ว คุณก็สามารถส่งข้อความถึงพวกเขาเหล่านั้นได้โดยตรง ซึ่งคุณสามารถเลือกได้ว่าจะส่งให้ใครบ้าง เช่น หากคุณทำกิจกรรมในจังหวัดหนึ่ง คุณก็สามารถเลือกให้ส่งข้อความชวนให้เฉพาะแฟนที่อยู่ในจังหวัดนั้นๆมาร่วมกิจกรรมชิงรางวัลกับสินค้าหรือบริการของคุณได้ และไม่ใช่แค่พื้นที่เท่านั้น แต่อายุ หรือ เพศ ก็สามารถกำหนดได้เช่นกัน

๖. เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นการคุยกันหรือแสดงความเห็นเล็กๆน้อยๆนั้น สามารถทำให้ความสัมพันธ์กับลูกค้าแข็งแกร่งขึ้น เพราะเป็นการโต้ตอบกันโดยที่ลูกค้าไม่ได้รู้สึกว่าคุณบีบบังคับให้ซื้อสินค้า แต่เป็นการคุยกันแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งทำให้ทัศนคติของลูกค้าต่อแบรนด์นั้นๆดีขึ้น แม้ว่าจะไม่มีการซื้อขายเกิดขึ้นใน Facebook เลยก็ตาม แต่กว่า 90% ของผู้ใช้ Facebook นั้นมีความคาดหวังที่จะเห็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ตนเองใช้มีหน้า Fan Page

๗. สร้างพื้นที่ให้กับผู้ที่รักดีต่อแบรนด์ได้บอกต่อแม้ผู้ใช้จำนวน 25% จะไม่ชอบการป่าวประกาศบอกคนอื่นๆว่าตนเองชอบหรือใช้ผลิตภัณฑ์ไหน แต่ผู้ใช้จำนวนที่เหลืออีกมากมายนั้นพร้อมที่จะแนะนำหรือแสดงความชื่นชมสินค้าหรือบริการที่ตนเองประทับใจ รวมถึงบอกต่อไปยังเพื่อนๆหรือคนรู้จักใน Facebook อีกด้วย ฉะนั้น การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าชั้นเยี่ยมแบบนี้จึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะคนเหล่านี้จะช่วยเป็นกระบอกเสียงให้กับสินค้าโดยที่คุณไม่จำเป็นต้องเสียเงินจ้างมาโฆษณาด้วยซ้ำ เคล็ดลับ: การโพสต์ข่าวสารข้อมูลในหน้า Fan Page หรือการที่แฟนๆมีการโต้ตอบกับคุณ ก็จะช่วยกระตุ้นให้อัพเดทของทั้งคุณและแฟนของสินค้าคนนั้นๆด้วย ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสให้มีคนมาเป็นแฟนหน้า Fan Page มากขึ้นนั่นเอง

๘. การรับฟังและการจับตามดูพฤติกรรมจะช่วยพัฒนาธุรกิจของคุณในสังคมออนไลน์แบบ Facebook นั้น ลูกค้าและผู้บริโภคมักจะไม่ค่อยตั้งป้อมต่อต้านหรือแสดงอคติต่อการเข้าไปทำการตลาดแบรนด์ใดแบรนด์หนึ่ง เพราะฉะนั้นพวกเขาจึงมีแนวโน้มมากขึ้นที่จะออกความเห็นเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ หรือประสบการณ์ทั้งที่ดีและไม่ดีต่อธุรกิจของคุณหรือของคู่แข่ง ซึ่งหากคุณให้ความสำคัญหรือใส่ใจในรายละเอียดเหล่านี้ และสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้ คุณก็จะได้เปรียบคู่แข่งรายอื่นๆโดยปริยาย เคล็ดลับ: Fan Page นั้นมาพร้อมส่วนที่เป็นหน้าถาม-ตอบ อยู่

แล้ว คุณสามารถใช้จุดนี้ให้เป็นประโยชน์โดยการสนับสนุนให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ เช่น ส่วนที่อยากให้ปรับปรุงในสินค้า เป็นต้น

๙. มาพร้อมด้วยเครื่องมือวัดผลที่แม่นยำถ้าอยากรู้ว่า Fan Page ที่ทำไปได้ผลอย่างไรบ้าง Facebook ก็มีบริการ Page Insights ที่เป็นเครื่องมือรายงานและสถิติ เช่น มีคนเข้ามาคอมเมนต์ หรือ โปสต์ มากน้อยขนาดไหน รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับแฟน ๆ ของหน้า Fan Page ว่าอายุเท่าไร เพศอะไร ภูมิลำเนาอยู่แถวไหน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จะช่วยให้คุณทำการตลาดไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้องยิ่งขึ้น เคล็ดลับ: อย่าลืมนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการสร้างสารที่เหมาะสม และส่งไปยังกลุ่มลูกค้าที่เป็น target group ของสินค้าหรือบริการ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายทางการตลาดที่ตั้งไว้

๑๐. ให้คุณไล่ตามคู่แข่งได้ทันถ้ายังคิดว่า Fan Page ไม่จำเป็นสำหรับธุรกิจของคุณอยู่ละก็ ลองมาองด้านการแข่งขันดูบ้าง อย่าลืมนำถ้าคู่แข่งของคุณทำ Fan Page ที่มีแฟน ๆ มากมายและทำกิจกรรมต่างๆกับกลุ่มลูกค้า จนมีความสัมพันธ์อันเหนียวแน่น และไม่เหลือที่ว่างให้กับธุรกิจของคุณ ทั้งๆที่คุณเองก็มีโอกาสเท่ากัน แบบนี้แล้วคุณจะมีอะไรอยู่อีก เริ่มทำตั้งแต่วันนี้เพื่อความได้เปรียบในสังคมออนไลน์อันดับ 1 ของโลกกันเลย

ที่มา : [http://http://www.facebook.com/note.php?note\\_id=129007097128834](http://http://www.facebook.com/note.php?note_id=129007097128834)

เผยแพร่โดย : กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสำนักงาน