

ถอดรหัส MADE FROM HER บริบทใหม่ที่เป็นยิ่งกว่า“Solution”ให้กับแบรนด์

ผู้จัดการรายวัน360° – “ปัจจุบันผู้พัฒนาที่อยู่อาศัยในตลาดมีจำนวนมาก ความต่างของโปรดักส์ที่พัฒนาออกมาเห็นกันได้ไม่มาก แต่ลูกค้าตัดสินใจเลือกและซื้อบ้านกับเรา นี่คือความภูมิใจของ เสนาฯ” ดร.เกษรา ธัญลักษณ์ภาคย์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท เสนาดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) กล่าวถึงที่มาของคอนเซ็ปต์ “MADE FROM HER” ซึ่งเป็น DNA ที่นำไปใช้ออกแบบพัฒนาที่อยู่อาศัย ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

“ความภูมิใจ” ที่ได้รับความไว้วางใจของลูกค้า คือสิ่งที่นำไปสู่แนวความคิดการมอบสิ่งที่ดีที่สุดคืนไปสู่ลูกค้า การใส่ใจในทุกรายละเอียดสินค้า รายละเอียดที่ตอบโจทย์ทุกความต้องการและความรู้สึกลูกค้าได้มากที่สุด เป็นที่มาของคำว่า “ถ้าคิดละเอียดกว่า ก็อยู่สบายกว่า” โดย เสนาฯ ได้นำความเป็น “ผู้หญิง” ซึ่งเป็นตัวแทนความละเอียดมาเป็นตัวแทนในการสื่อสารไปถึงกลุ่มลูกค้า ภายใต้คอนเซ็ปต์ “MADE FROM HER”

สำหรับ “MADE FROM HER” มีจุดเริ่มต้นจาก 4 เรื่องสำคัญ คือ 1. Security เพราะเชื่อว่าคนเราจะเก็บสิ่งของสำคัญทุกอย่างในชีวิตไว้ที่บ้าน สำหรับความหมายของคำว่า Security ของ เสนาฯ ไม่ใช่แค่ความปลอดภัย แต่ยังลึกลงในรายละเอียดคิดเผื่อเพื่อลูกค้าไปอีกชั้น 2. Self หมายถึงความมั่นใจ เพราะที่อยู่อาศัยคือพื้นที่ที่เราใช้เวลาบั้นปลาย จะนั่นสิ่งที่เราคิดไม่ใช่เป็นแค่โต๊ะหรือเก้าอี้ แต่เราคิดในองค์รวมของการใช้ชีวิต 3. Comfort หมายถึงความสะดวกสบายในการอยู่อาศัยในองค์รวมทั้งหมด และ 4. Circle หมายถึงการสร้างสังคมที่ดีในชุมชน

“MADE FROM HER จึงเป็น DNA ของ เสนาฯ จริงๆ แล้ว DNA นี้ จะดีหรือไม่ดี ต้องดูที่จุดเริ่มต้น ไม่ว่าจะเป็นการเลือกซื้อที่ดิน การก่อสร้างบ้าน คิดถึงฟังก์ชัน หรือแม้แต่การบริการหลังการขาย ทั้งหมดนี้เป็น Process ปกติมาตรฐาน แต่การที่คิดแบบ MADE FROM HER หรือเป็นการคิดที่ใส่ใจตีความละเอียดเข้าไปอีกนิดหนึ่ง ทำให้สินค้าและบริการมีความแตกต่าง เราจึงมีการ Remind ทุกคนว่า ให้ใช้ความละเอียดของผู้หญิงเป็นตัวกลั่นกรองเพื่อทำสินค้าและบริการที่ออกมามีความละเอียดกว่าคนอื่น”

ดร.เกษรา กล่าวว่า สำหรับดีเทลในแต่ละโครงการที่ เสนาฯ มอบให้มีความต่างกันไปในแต่ละโครงการ และรูปแบบของโครงการ โดยในส่วนโปรดักส์ แนวรายนั้น เสนาฯ ได้หยิบเอาแนวคิด MADE FROM HER มาปรับใช้ ในเรื่องของฟังก์ชันต่างๆ ภายในบ้าน เช่น ทาวน์โฮม จะให้แบบ 3 ห้องนอน 3 ห้องน้ำ พื้นที่ใช้สอย 138 ตารางเมตร กว้างขวางเทียบเท่ากับบ้านเดี่ยว บริเวณชั้นล่างห้องนอนประสงค์สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการลูกค้า ซึ่งตอบโจทย์คนที่ Work From Home หรือ ปรับเป็นห้องผู้สูงอายุได้ในอนาคตได้

แต่หากเป็นโครงการห้องชุด จะให้ความสำคัญกับเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้และฟังก์ชันต่างๆ เพราะห้องมีขนาดเล็กง ทำให้พื้นที่ในการอยู่อาศัยถูกจำกัด การลงรายละเอียดก็จะต่างออกไป เช่น มีการออกแบบห้องน้ำ 3 ฟังก์ชัน แบ่งสัดส่วน แยกห้องตามการใช้งาน หรือจะเป็นเรื่องของเตียงนอนหนักฟิงสโลป 5 องศา รองรับการใช้งานหลักการ Design และสรีระที่สบายที่สุด เพื่อตอนนอนดูทีวี



ที่ผ่านมา ก่อนพัฒนาโครงการ เสนาฯ ได้มีการจัดทำไฟท์สกริปและให้พนักงานขาย ทำแบบสอบถามลูกค้า ถึงความต้องการของลูกค้าแบบลงลึก เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการและพฤติกรรมลูกค้าได้ตรงจุดแบบรายบุคคล หรือบางโครงการ เสนาฯ จะทำซอร์สให้ลูกค้าสามารถเลือกได้ เรียกคอนเซ็ปต์นี้ว่า My Select เลือกมุมที่ใช้ให้ห้องที่ชอบด้วยตัวเอง เป็นโซนส่วนตัวในห้องพักที่ลูกค้าสามารถเลือกรูปแบบได้ตามไลฟ์สไตล์ ทั้ง Relaxing Zone เหมาะสำหรับเพิ่มพื้นที่พักผ่อน หรือใช้วันหยุด หรือถ้าคุณเป็นเวิร์กกิงแมน-วูแมน สามารถเลือกแบบ Working Zone ให้เข้ากับไลฟ์สไตล์คุณได้

อีกหนึ่งพันธกิจในปีนั้น เสนาฯ หันมาพัฒนาคอนโดเซกเมนต์ราคาต่ำล้านบาท โดยวิเคราะห์จากสถิติซัพพลายระดับราคานี้ยังมีน้อย ประกอบกับรายได้ของประชากรที่แนวโน้มลดลง

ทำให้เราเห็นช่องว่างทางการตลาดสำหรับลูกค้าในกลุ่มนี้ วิธีคิดนี้เองมาจาก MADE FROM HER ที่เราต้องคิดและลงรายละเอียดกับทุกเรื่องตั้งแต่ตัวโปรดักส์ ลูกค้าต้องการอะไร หรือมีปัญหาอะไร เพื่อคิดและแก้ปัญหาให้ตรงความต้องการของลูกค้า

อย่างที่รู้กันว่า ปัญหาของลูกค้าในกลุ่มนี้ คือ ภาระหนี้ครัวเรือนที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยอยู่ในเวลานี้ ยอดปฏิเสธสินเชื่อของธนาคารที่เพิ่มขึ้น สาเหตุสำคัญมาจากการมีภาระหนี้ที่มากเกินไป เสนาฯ แก่ใจหยิ่งนี้ด้วยการพุ่งเป้าไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เพิ่งเริ่มทำงานใหม่ๆ (First Jobber) ยังไม่มีภาระหนี้

“ปัญหาคือ ในตลาดไม่มีสินค้าราคา 700,000 บาทขาย เพราะเป็นสินค้าที่ทำได้ยาก แต่ เสนาฯ ได้นำปัญหานี้มาเป็นโจทย์ในการทำตลาด โดย เสนาฯ ได้นำเอาคอนเซ็ปต์ MADE FROM HER ใส่ใจความละเอียดในการพัฒนาสินค้าเข้ามาใช้ แต่ความละเอียดดังกล่าวไม่ใช่ความละเอียดในการให้เฟอร์นิเจอร์ หรือพื้นที่ที่แตกต่างกันออกไป แต่เป็นการใส่ใจในความละเอียดด้านการบริหารต้นทุน การจัดการโครงการอย่างไรเพื่อให้ได้สินค้าในสนนราคา 700,000 บาทออกมาได้”

สำหรับวิธีการคิดใส่ใจรายละเอียดแบบ MADE FROM HER นั้นนอกจากการทำราคาได้แล้ว ต้องตอบโจทย์ และแก้ปัญหาให้ลูกค้าในระยะยาวด้วย เพราะหากลูกค้าสามารถขอสินเชื่อผ่าน แต่ไม่สามารถผ่อนค้างงวดได้ เพราะมีค่าส่วนกลางแพงทำให้มีปัญหาการผ่อนค้างงวด หรือมีเงินผ่อนค้างงวด แต่ไม่มีเงินจ่ายค่าส่วนกลางก็จะ เป็นปัญหาในระยะยาว

“MADE FROM HER” คือ DNA ของ เสนาฯ ดังนั้น โครงการใหม่ ทุกโครงการของปี 2563 นี้ แลโครงการใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในปี 2564 จึงถูกบรรจุไว้ด้วยคอนเซ็ปต์ MADE FROM HER เพราะทุกที่ที่ เสนาฯ คิด ทุกสินค้า ทุกบริการ และทุกฟีเจอร์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นคือ DNA ของ เสนาฯ ดร.เกษรา กล่าว.