

ทิวทัศน์สงครามราคา
ชูบริการเจาะเทรนด์ 'สูงวัย'
> 31



ทิวทัศน์สงครามราคา ชูบริการเจาะเทรนด์สูงวัย

สถานการณ์ธุรกิจที่น่าทึ่งในปัจจุบัน ตลาดหดตัว จากพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เปลี่ยนไปเดินทางเที่ยวเอง(FIT) มากขึ้น ประกอบกับธุรกิจทัวร์หันมาใช้กลยุทธ์ ตัดราคากันเอง หรือที่รู้จักกันในชื่อว่า “การขายโปรไฟไหม้” นำที่นั่นที่เหลือจากการขายมาจำหน่ายในราคาต่ำกว่าทุน หรือเท่าทุน

โชติช่วง ศุรางกูร รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัทหนุ่มสาวทัวร์ จำกัด กล่าววาทิงภาวะการแข่งขันด้านราคาและพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยน บริษัทจึงปรับกลยุทธ์ด้วยการหันมาจับตลาดความสนใจเฉพาะ (นิชมาร์เก็ต) แทนการทำตลาดทั่วไปอย่างเดียว โดยใช้วิธีการทำตลาดแบบเช็กเมนท์ เจาะกลุ่มผู้สูงอายุตั้งแต่ 50-70 ปี ตอบสนองสังคมผู้สูงอายุที่เติบโตขึ้นทั่วโลก และมีแนวโน้มจะขยายตัวขึ้นตามเทคโนโลยีที่มีวิวัฒนาการช่วยให้คนรักษาสุขภาพและมีอายุเฉลี่ยยาวนานขึ้น ที่ผ่านมายังไม่มีบริษัทนำเที่ยววางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองกลุ่มนี้โดยตรง

ด้วยช่องว่างการตลาดดังกล่าว จึงวางกลยุทธ์เชิงรุก แนะนำทัวร์ให้ลูกค้ากลุ่มนี้ภายใต้โครงการ “เที่ยวไว้ให้ใจหนุ่มสาว”



นำจุดแข็งด้านการมีฐานลูกค้าหลักที่มีอายุเฉลี่ยราว 40 ปี ตั้งแต่ก่อตั้งธุรกิจเดินทางร่วมกับบริษัทตั้งแต่ยังเป็นวัยรุ่น มานำเสนอแพ็คเกจทัวร์ เพื่อเปิดโอกาสให้คนสูงอายุที่ยังมีความต้องการเดินทางหรือมีใจเป็นหนุ่มสาวได้ท่องเที่ยวและได้รับบริการที่เหมาะสมกับช่วงวัย

พร้อมทั้งวางแผนร่วมมือกับพันธมิตรที่มีฐานลูกค้าขนาดใหญ่ เช่น บัตรเครดิต,

บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร่วมกันส่งเสริมการขายและจัดกิจกรรมนำร่อง เนื่องจากโครงการนี้ แม้อุปสงค์เป้าหมายจะเป็นสูงวัย แต่การสื่อสารจะเน้นไปที่กลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เป็นบุตรหลานมากกว่า เพื่อตัดสินใจซื้อแพ็คเกจทัวร์ให้พ่อ-แม่ ออกไปเที่ยว ภายใต้การดูแลที่จัดขึ้นเป็นพิเศษ “เตรียมนำจุดแข็งของแบรนด์ที่สร้าง

นำจุดแข็งของแบรนด์ที่สร้างความเชื่อถือมา
พัฒนาบริการนำเที่ยวเจาะกลุ่มสูงวัยโดยเฉพาะ
โชติช่วง ศุรางกูร



ความเชื่อถือมานาน มาพัฒนาบริการนำเที่ยวเจาะกลุ่มสูงอายุโดยเฉพาะ หลังจากทำโป๊สกรู๊ปความต้องการที่แท้จริง”

โดยนำข้อสรุปมาออกแบบทัวร์ที่เหมาะสมในทุกองค์ประกอบสำหรับกลุ่มสูงวัยเช่นการบริการอาหารและที่พักที่เหมาะสม

กับวัย, จัดชมแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ต้องขึ้นบันไดหลายชั้น หรือต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเข้าถึงง่าย, จำกัดความเร็วของรถ, จัดมัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และมีใบรับรองจากหน่วยงานบริการพิเศษต่างๆ โปรแกรมทัวร์เน้นให้

พักผ่อนแต่หัวค่ำ และตื่นเช้าตามช่วงวัยของผู้สูงอายุ เป็นต้น

ช่วงไตรมาส 2 และ 3 ปีนี้ จะนำร่องขายแพ็คเกจทัวร์ 10 เส้นทางในประเทศทุกภาค เช่น ทัวร์ไหว้พระธาตุที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, เที่ยวทะเลกระบี่, เที่ยวในวิถีสโลว์ไลฟ์ จ.น่าน, เที่ยวชมธรรมชาติดอยตุง, เที่ยวพักผ่อนสุดโอโซนที่วังน้ำเขียว เป็นต้น คาดว่าจะได้รับการตอบรับจากผู้สูงอายุที่เป็นฐานลูกค้าเก่า

การเริ่มทำตลาดเจาะกลุ่มความสนใจเฉพาะเป็นปีแรก คาดหวังการเติบโตราว 10% แต่เชื่อว่าในระยะยาวจะสร้างฐานตลาดนี้ให้ขยายตัวขึ้น เพราะคนสูงอายุเป็นกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการทัวร์ พร้อมจับจ่ายเพื่อความสะดวกสบาย

อีกทั้งเป็นการทำตลาดที่ไม่ต้องลงไปแข่งขันด้านราคาเหมือนทัวร์ทั่วไป

ธุรกิจดูแลสูงอายุ ‘พินลัน’

ข้อมูลจากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว ในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุชาวต่างชาติกว่า 3.62 ล้านคน คิดเป็น 15% ของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดเติบโต 17.2% ต่อปี ก่อให้เกิดรายได้ 1.59 แสนล้านบาท คิดเป็น 29.14% ของรายได้จากนักท่องเที่ยวทั้งหมด

นอกจากนี้ยังมีชาวต่างชาตินิยมมาพำนักระยะยาวในสถานที่ยอดนิยมหลายแห่งเพิ่มเฉลี่ย 8% ต่อปี โดยเฉพาะจ.เชียงใหม่ มีชาวญี่ปุ่นลงทะเบียนอย่างเป็นทางการเพื่อมาพำนักระยะยาว 4,000 รายและที่มาพำนักโดยที่ไม่ได้

ลงทะเบียนอย่างเป็นทางการอีก 2,000 ราย โดยมีค่าใช้จ่ายรายละ 300,000 บาทต่อคน ทำให้มีรายได้จากกลุ่มดังกล่าวไม่ต่ำกว่า 1,000 ล้านบาทต่อปี กลุ่มผู้สูงอายุต่างชาติเหล่านี้มักเลือกพำนักที่สามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาลได้สะดวกเป็นหลัก นอกเหนือจากบรรยากาศที่ชื่นชอบ

สืบพงษ์ สมิตพันธ์ ผู้อำนวยการกลุ่มโครงการ บริษัท เอ็น.ซี.ซี. เอ็กซิซิชั่น ออกกาไนซ์เซอร์ จำกัด หรือ นีโอ กล่าวว่าการมุ่งสร้างมาตรฐานสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ “นีโอ” จึงร่วมกับหน่วยงานรัฐจัดงาน InterCare Asia 2017 งานแสดงเทคโนโลยีและนวัตกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุและผู้พิการ ระหว่างวันที่ 6 - 8 ก.ค. 2560 ณ ศูนย์แสดงสินค้าไบเทค บางนา

พร้อมจัดโครงการมอบตราสัญลักษณ์มาตรฐานดีเด่นสถานบริการผู้สูงอายุเพื่อยกระดับและสร้างมาตรฐานธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ส่งเสริมให้สถานบริการผู้สูงอายุของไทยเกิดการพัฒนาต่อเนื่อง สนับสนุนให้ประเทศไทยก้าวไปสู่การเป็น “เมดิคัล ฮับ”