

IRM ย้ำต้องใช้กลยุทธ์สร้างความพึงพอใจกับลูกค้าที่มีความหลากหลาย



เนชั่นบริหารทรัพยากรบุคคลศึกษาเทรนด์ของผู้บริโภคในบ้านจัดสรรและคอนโดฯ IRM ย้ำต้องใช้กลยุทธ์สร้างความพึงพอใจกับลูกค้าที่มีความหลากหลาย

อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด (IRM) เผยแนวทางการทำงานของผู้บริหารทรัพยากรบุคคลในหมู่บ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียม ย้ำจะต้องสอดคล้องกับเทรนด์ผู้บริโภคที่มีความหลากหลายกลุ่ม เน้นใช้กลยุทธ์สร้างความพึงพอใจและรองรับความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากขึ้น

นายธนันท์เอก หวานฉ่ำ ประธานกรรมการบริหาร บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด (IRM) และอดีต นายกสมาคมบริหารทรัพยากรบุคคลแห่งประเทศไทย เปิดเผยว่า ในโครงการบ้านจัดสรรและคอนโดมิเนียม ในปัจจุบันมีผู้อยู่อาศัยหรือผู้มาใช้บริการที่หลากหลาย ซึ่งส่วนใหญ่มีพฤติกรรมและความต้องการใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้การทำงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ และง่ายต่อการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก และทำให้เกิดความพึงพอใจกับทุกกลุ่ม ผู้ที่ทำหน้าที่นี้จะต้องเรียนรู้เทคนิคและกลยุทธ์ในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ เริ่มจากกลุ่ม Baby Boomer กลุ่มนี้เป็นลูกค้าที่เกิดในช่วงปี 1945-1960 ซึ่งเป็นกลุ่มที่ผู้สูงอายุที่ต้องดูแลสุขภาพให้อยู่ดีและมีสุข ในโครงการบ้านจัดสรรต่าง ๆ จะต้องเตรียมพร้อมสำหรับให้บริการลูกค้ากลุ่มนี้ เพราะฉะนั้นผู้ให้บริการด้านบริหารทรัพยากรบุคคลจะต้องเตรียมตัวและเตรียมใจในการให้บริการลูกค้ากลุ่มนี้เป็นพิเศษ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้จะมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงเพราะผ่านประสบการณ์ในการสร้างชีวิตมาก่อน จึงไม่ค่อยเชื่อคำพูดของคนอื่นเท่าใดนัก และหากไม่มีใครฟังความคิดเห็นก็อาจจะเกิดอาการน้อยใจได้ง่าย และมีพฤติกรรมไม่พึงพอใจบางสิ่งบางอย่างได้ง่ายกว่ากลุ่มอื่น ๆ ดังนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องใส่ใจในการดูแลเรื่องจิตใจและสุขภาพเป็นพิเศษ โดยเฉพาะสถานที่สำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครันต่อการดูแลสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นฟิตเนส สระว่ายน้ำ พื้นที่สำหรับวิ่งจ็อกกิ้ง และสถานที่เหล่านี้ควรจะต้องจัดให้มีคนดูอย่างใกล้ชิด

สำหรับผู้อยู่อาศัยอีกกลุ่มหนึ่งที่ผู้บริหารทรัพยากรบุคคลจะต้องให้ความสำคัญคือ กลุ่ม Gen X (เกิดในช่วงปี 1961-1980) และ Gen Y (เกิดในช่วงปี 1981-1995) เป็นกลุ่มที่กำลังสร้างเนื้อสร้างตัว กำลังมีครอบครัว มีทั้งผู้ที่ซื้อที่อยู่อาศัยใหม่ เปลี่ยนงานใหม่ กำลังเป็นเจ้าของธุรกิจ ฯลฯ จึงมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง มีความกระตือรือร้นสูง คนกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นเรื่องการทำงาน ติดต่อบริการกับผู้คนทั่วโลก เพราะฉะนั้นสิ่งที่ผู้บริหารทรัพยากรบุคคลจะต้องเตรียมคือสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของอุปกรณ์ในการรองรับด้านการสื่อสารให้ครบครันและใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

สัญญาณอินเทอร์เน็ต สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่สามารถรองรับไฟล์สไลด์ของลูกค้ำกลุ่มนี้

นายธนทร์เอกเปิดเผยเพิ่มเติมว่า การให้บริการลูกค้ำกลุ่ม Gen Z เป็นกลุ่มวัยรุ่นที่เกิดในช่วงปี 1996-2009) และ Gen Alpha (กลุ่มวัยเด็กเกิดในช่วงหลังปี 2010) เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อสองกลุ่มแรก เนื่องจากเป็นวัยเด็กกว่ากลุ่ม Baby Boomer และกลุ่ม Gen X , Y ซึ่งเป็นรุ่นพ่อแม่ หรือรุ่นปู่ย่าตายาย ที่มักจะคล้อยตามความคิดเห็นของกลุ่มนี้ โดยเฉพาะกลุ่ม Gen Alpha ซึ่งเป็นวัยเด็ก จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของสองกลุ่มแรกอย่างมาก สิ่ง que ผู้บริหารทรัพย์สินจะต้องเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัยสำหรับกลุ่มเด็ก ต้องจัดให้มีบุคลากรให้เพียงพอในการดูแลความปลอดภัย เพราะในกลุ่มนี้มักจะถูกใส่ใจจากรุ่นพ่อแม่ในการดูแลเรื่องสุขภาพ ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี พ่อแม่จะคอยหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต จัดหาเมนูอาหารเพื่อสุขภาพ อุปกรณ์การออกกำลังกายสำหรับเด็ก ซึ่งผู้บริหารทรัพย์สินก็ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในจุดนี้รองรับความต้องการของกลุ่มคนทุก ๆ กลุ่มดังที่กล่าวมาข้างต้น

อย่างไรก็ตาม ในโครงการจัดสรรทุก ๆ แห่งมักจะมีกลุ่มคนต่าง ๆ มาใช้บริการหรือพักอาศัยอยู่ร่วมกัน ผู้บริหารทรัพย์สินที่รับผิดชอบต้องจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ครอบคลุมพฤติกรรมต้องการของทุก ๆ กลุ่มของผู้ใช้บริการ แนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นเพียงพื้นฐานให้ผู้ทำงานด้านบริหารทรัพย์สินหรือนิติบุคคลคอนโดฯ สามารถนำไปใช้หรือปรับประยุกต์เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ IRM มีประสบการณ์ในการบริหารทรัพย์สินทั้งในอาคารชุดและบ้านจัดสรรมากกว่า 25 ปี ทั้งการจัดประชุมใหญ่และจดทะเบียนนิติบุคคล สนใจสอบถามข้อมูลการให้บริการเพิ่มเติมได้ที่ โทรศัพท์ 0-2204-1077-82 หรือ www.irm.co.th

สื่อมวลชนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ คุณมนัสวิน โทร. 091-594-3542 Email: prboomcompany@gmail.com