

หัวข้อ : การศึกษากลยุทธ์ทางการตลาด บริษัท แคนเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวจันทนา แดงขาว รหัส 9116 99 36

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์สุรวิรัตน์ ฉัตรศิริกุล

ปีการศึกษา : 2538

บทคัดย่อ

การศึกษากลยุทธ์ทางการตลาด บริษัท แคนเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชียงใหม่ ใช้วิธีการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาเชียงใหม่ ตัวแทนจำหน่าย และผู้ใช้เครื่องปรับอากาศยี่ห้อแคนเรียร์ และมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารและสิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 11 เดือน

บริษัท แคนเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาเชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2532 เพื่อให้บรรลุปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของบริษัท แคนเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยเน้นการบริการ ซ่อมบำรุง ขายอะไหล่และขายเครื่องปรับอากาศยี่ห้อ "แคนเรียร์" โดยจะดูแลพื้นที่การขายเฉพาะภาคเหนือตอนบน เริ่มตั้งแต่จังหวัดแม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง ลำพูน พะเยา แพร่ และน่าน เครื่องปรับอากาศยี่ห้อแคนเรียร์มี 2 ขนาด คือ ขนาดเล็ก ชนิดแยกส่วน (SPLIT TYPE) และขนาดใหญ่ ชนิดเครื่องทำน้ำเย็น (CHILLER) สินค้าของบริษัทเป็นสินค้าที่มีคุณภาพสูง ทำให้มีราคาแพง อายุการใช้งานยาวนาน ทนทาน ตลาดเป้าหมายคือ ตลาดระดับบน และตลาดระดับกลาง ในการปฏิบัติงานของแคนเรียร์ เชียงใหม่จะมีงานบริการ (SERVICE JOB) และงานซ่อมบำรุง (MAINTENANCE JOB)

กลยุทธ์การตลาดที่ทำให้แคนเรียร์ เชียงใหม่ เป็นผู้นำของศูนย์บริการ คือ การเข้ามาในตลาดภาคเหนือตอนบนก่อนคู่แข่งอื่น ทำให้ได้ส่วนแบ่งการตลาด (MARKET SHARE) สูง เน้นการบริการหลังการขายเพื่อตอกย้ำความมั่นใจให้กับผู้บริโภคเดิม และกลุ่มผู้บริโภคใหม่ที่จะเข้ามาในตลาดนี้ มุ่งคุณภาพด้านเทคนิค ด้านประสิทธิภาพ ด้านความเชื่อถือต่อยี่ห้อ (BRAND NAME) และต่อบริการที่ได้รับ

จากการที่แคเรียร์ เชียงใหม่ ตั้งมาได้ประมาณ 6 ปี แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของศูนย์บริการภาคเหนือได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า โดยดูจากการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้และกำไรที่ได้รับ และยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงานใหญ่ที่เป็นฐานกำลังคอยสนับสนุนทั้งทางด้านการจัดการ การตลาด การเงิน เป็นต้น ให้กับสาขาเชียงใหม่ เพื่อให้บรรลุปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ คือ การคงความเป็นผู้นำโดยกลไกด้านการตลาด และเป็นผู้นำด้านระบบปรับอากาศแบบครบวงจร มีการขาย ติดตั้ง และบริการหลังการขาย ดังนั้นแคเรียร์ เชียงใหม่ จึงเป็นการประสบความสำเร็จในด้านการให้บริการหลังการขาย และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด (CUSTOMER SATISFACTION NO.1)