



แนวคิดการบริหาร

ศ.ดร.สุภากร สันติสุข
pasu@acc.chula.ac.th

แบรนด์นี้ชื่อโอบามา

ชัยชนะของโอบามาในการชิงตำแหน่งประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา นอกเหนือจะเป็นประวัติศาสตร์ในหลายๆ ด้านอย่างที่เราทราบกันแล้ว

อีกเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจตามองก็คือการเปิดมิติใหม่ทางการเมืองที่โอบามาได้เริ่มไว้ และในไม่ช้านักการเมืองหลายๆ ท่านก็คงจะลอกเลียนแบบตาม นั่นคือการเปลี่ยนนิยามทางการเมืองเสียใหม่จากการเมืองแบบเดิมๆ เป็นการเมืองคือการตลาด ถ้าท่านผู้อ่านติดตามและวิเคราะห์ข่าวสารเรื่องของการเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐฯ จะพบว่าโอบามาและทีมงานของเขานั้นถือว่าเป็นนักการตลาดชั้นยอดครับ

เริ่มจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่โอบามาเจาะที่เป็นกลุ่มคนอายุ 18-29 ตลอดจนการสร้าง แปรนัยทางหรือตราสินค้าทางการเมืองที่ชื่อโอบามาขึ้นมา เขียนการตลาดมีความคิดเห็นว่าโอบามานั้นเป็นบุคคลที่เหมาะสมสำหรับการสร้างแบรนด์ที่มีโอกาสประสบความสำเร็จ เนื่องจากโอบามาประกอบด้วยทั้งเรื่องของความใหม่ ความแตกต่าง และความน่าดึงดูด (New, Different, Attractive) ซึ่งถือเป็นสิ่งที่นักการตลาดต้องการ สำหรับแบรนด์ที่จะประสบความสำเร็จ

เมื่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายชัดเจน และโอบามาก็เป็นแบรนด์ที่มีศักยภาพสูงที่จะประสบความสำเร็จ ขั้นตอนต่อไปก็เป็นการสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ ตัดใจ ติดตาม และลงคะแนนให้กับแบรนด์โอบามา ซึ่งช่องทางสำคัญสำหรับลูกค้ากลุ่มอายุ 18-29 สำหรับโอบามาก็หนีไม่พ้นทางเน็ตและเครือข่ายสังคมออนไลน์หรือ Social Networking

ได้เคยมีสัมภาษณ์จากผู้สมัครชิงประธานาธิบดีของพรรคเดโมแครตว่า อะไรคือสิ่งที่ไม่เคยลืมเวลาออกจากบ้าน ท่านผู้อ่านลองเดาดูซิครับว่าฮิลลารี ฮิลตัน กับโอบามาจะตอบว่าอย่างไร และท่านผู้อ่านเองจะตอบว่าอะไร

ฮิลตันนั้นตอบว่าเธอไม่เคยลืมเครื่อง Blackberry (โทรศัพท์แบบ PDA ที่เป็นที่นิยมในสหรัฐฯ และเป็นนิยมในการรับส่งเมล) ซึ่งก็มีการวิเคราะห์กันว่าฮิลตัน เลือกนั้นแสดงให้เห็นถึงความเป็นคนที่มีประสิทธิภาพ เป็นภาพของนักธุรกิจที่จะต้องอยู่กับการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา แต่ขณะเดียวกันก็แสดงให้เห็นว่าฮิลตันจะอยู่ในยุคของ Web 1.0 ที่เป็นการนำเสนอข้อมูลในด้านเดียวมากกว่า

ในขณะที่เดียวกันโอบามาตอบว่าสิ่งที่ไม่เคยลืมเวลาออก

จากบ้านนั้นได้แก่กล้องเว็บแคม (Web Cam) ครับ เนื่องจากโอบามาใช้เว็บแคม เป็นเครื่องมือสำคัญในการพูดคุยกับภรรยาและลูกสาวเมื่อต้องออกหาเสียงตามพื้นที่ต่างๆ ท่านผู้อ่านลองเดาดูซิครับว่าระหว่าง Blackberry กับ Web Cam นั้นอะไรที่จะโดนใจวัยโจ๋มากกว่ากัน?

นอกจากนี้ โอบามายังได้ดึงตัว Chris Hughes ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ก่อตั้งเว็บ Facebook.com ซึ่งเป็นผู้นำในด้านของ Social Networking ของโลกในปัจจุบันมาอยู่ในทีมหาเสียงของเขาด้วย โดย Hughes เองไม่ได้มีความเชี่ยวชาญเรื่องของการเขียนเว็บ แต่เป็นผู้ที่เข้าใจในเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในยุคโลกไร้พรหมแดนเว็บของโอบามา ไม่ว่าจะเป็น barackobama.com หรือ mybarackobama.com เป็นเว็บที่มีลีลาอยู่ตลอดเวลา มีการทำให้ข้อมูลทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

มีทั้งรูป วิดีโอ ริงทोन ที่มีความใหม่ๆ ตลอดเพื่อดึงดูดให้ผู้เข้าชมได้กลับมาเยี่ยมชมอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ที่เว็บ mybarackobama.com ที่ผู้เข้าชมสามารถสร้าง Blog ของตนเอง ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของโอบามา เพื่อให้ประชาชนทั่วๆ ไปได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการกำหนดนโยบายของโอบามา

ทางทีมงานของโอบามายังเข้าไปมีส่วนร่วมในพวก Online Community ต่างๆ และก็เป็นการใช้ไปในลักษณะที่ Active มากครับ นั่นคือจะมีการเข้าไป update profile อยู่บ่อยๆ ด้วยครับ บางครั้งถึงขั้นทุกๆ วันด้วยซ้ำ นอกจากนี้ในบางชุมชน เช่น Blackplanet ที่เป็นชุมชนออนไลน์สำหรับชาวผิวสีของสหรัฐฯ ที่มีสมาชิกมากที่สุด Profile ของโอบามานั้นสามารถมี "เพื่อน" ได้ถึง 450,000 รายเลยทีเดียวครับ

กลยุทธ์ในการหาเสียงของโอบามานั้นเรียกได้ว่าสามารถกินใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เขาต้องการจับได้เลยครับ เนื่องจากคนในช่วงอายุ 18-29 นั้น จะใช้ Web 2.0 ในการเป็นช่องทางในการสื่อสาร หากความรู้ แสดงความคิดเห็นต่างๆ

โดยเฉพาะพวกชุมชนออนไลน์ต่างๆ ในคนในช่วงอายุนี้ จะให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจต่อแบรนด์ต่างๆ การที่โอบามาใช้ Web 2.0 ให้เป็นประโยชน์นั้น ทำให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รู้จักตัวตนที่แท้จริงของโอบามากขึ้น มีความไว้วางใจในตัวโอบามากขึ้น รวมทั้งทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะทางด้านการเมืองให้กับโอบามาได้อีกด้วย ทำให้คนรุ่นนี้รู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนร่วมและตนเองมีความสำคัญมากขึ้น

สิ่งที่โอบามาได้ทำโดยเฉพาะทางด้านการตลาดนั้น ถือเป็นบทเรียนและกรณีศึกษาที่น่าสนใจสำหรับนักการเมืองเลยนะครับ และนอกจากนักการเมืองแล้ว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเป้าหมายในช่วงอายุวัยรุ่นนั้นอาจจะเรียนรู้จากประสบการณ์ของโอบามาและนำมาปรับใช้ในการสร้างแบรนด์และการทำ IMC ของตนเองบ้างก็น่าจะได้ครับ ☺