

กรณีศึกษา

บริษัท BP อิเล็กทริกส์ จำกัด

บริษัท BP อิเล็กทริกส์ จำกัด จำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าจำพวกตู้เย็น เครื่องซักผ้า เครื่องกรองอากาศ เครื่องดูดควัน และปั้มน้ำ ได้กำหนดจำนวนพนักงานขายในจังหวัดนครราชสีมา 2 คน ขอนแก่น 3 คน อุตรธานี 4 คน อุบลราชธานี 2 คน และบุรีรัมย์ 1 คน ปัญหาที่ประสบคือ พนักงานขายในแต่ละจังหวัดวิ่งบริการลูกค้าข้ามจังหวัด เช่น พนักงานขายจากจังหวัดบุรีรัมย์วิ่งมารับคำสั่งซื้อของลูกค้าในจังหวัดนครราชสีมา พนักงานขายจากอุตรธานีวิ่งมารับคำสั่งซื้อของลูกค้าในจังหวัดขอนแก่น ทำให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งระหว่างพนักงานขายด้วยกัน เกิดการลาออกของพนักงานขาย และบางรายขอย้ายเขตขาย นอกจากนี้มีลูกค้าหลายรายในจังหวัดอุบลราชธานีต่อว่ามายังบริษัท เรื่องการให้บริการล่าช้า พนักงานขายที่มาให้บริการทำงานไม่เป็น ส่งของให้ล่าช้า และไม่คอยมาแวะเยี่ยม เมื่อบริษัทได้ติดตามการรีวิวความพึงพอใจในสื่อสังคมออนไลน์พบว่าลูกค้าประเมินบริการของพนักงานขายระดับ 2-3 ดาว (จากระดับสูงสุด 5 ดาว) เท่านั้น บริษัทได้ทบทวนแล้วเห็นว่าหากยังดำเนินขายเช่นนี้ คงประสบปัญหาล้มเหลวได้ และเมื่อได้เห็นสถิติรายงานการขาย 3 เดือนที่ผ่านมาพบว่า ยอดขายลดลง 10-15%