

บทที่ 9 แผนฉุกเฉิน

ในความเป็นจริงบนโลกธุรกิจนั้น มีเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกบริษัทที่สามารถจะทำให้แผนธุรกิจต่างๆ ของบริษัท จีเซฟ จำกัด ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นนั้น ไม่เป็นไปตามที่ทางบริษัทได้กำหนดเอาไว้ ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น ทางบริษัท จีเซฟ จึงได้มีการกำหนดแผนฉุกเฉินขึ้นเพื่อรองรับกับสถานการณ์ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ได้มากที่สุด พร้อมทั้งเป็นการลดผลเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุดอีกด้วย ทั้งนี้ บริษัทได้แบ่งแผนฉุกเฉินออกเป็น 2 กรณี ดังต่อไปนี้

กรณีที่ 1:

จำนวนลูกค้าโดยเฉลี่ยลดลง

สาเหตุ

- ลูกค้าเก่าไม่มีการแนะนำลูกค้าใหม่ๆ หรือมีการแนะนำลดน้อยลง
- มีผู้จำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันในรูปแบบต่างๆ เพิ่มขึ้นในตลาด
- คู่แข่งขันมีการเสนอราคา หรือให้ส่วนลดที่สูงกว่า

การจัดการกับความเสียหาย

- เนื่องจากการแข่งขันในตลาดนี้ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการได้ลูกค้าใหม่คือการแนะนำของลูกค้าเดิม ดังนั้นหากลูกค้าจากการแนะนำของลูกค้าเดิมลดลง บริษัทจะต้องทำการตลาดให้มากขึ้นเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่โดยตรงมากขึ้น รวมทั้งต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้น
- ทบทวนกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ให้ดีขึ้น รวมถึงการทำวิจัยการตลาดใหม่เพื่อหาพฤติกรรมของลูกค้าเป้าหมายที่อาจเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้บริษัทสามารถวางแผนทางการตลาดและแผนการดำเนินการใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของลูกค้าเป้าหมายได้
- การหากกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มจำนวน และประเภทสินค้าที่จำหน่ายในร้านมากขึ้น หรือการจำหน่ายสินค้าประหยัดน้ำมันสำหรับใช้งานเครื่องจักรอื่นๆ อย่างเช่น เรือยนต์ หรือรถไถนา เป็นต้น รวมถึงการเพิ่มศูนย์บริการมากขึ้น เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายใหม่ในเขตอื่น

- การตกลงเจรจากันในระหว่างผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันรายหลักๆ เพื่อให้ไม่มีการตัดราคาและทำให้กำไรในอุตสาหกรรมต่ำจนเกินไป
- มีการตรวจสอบข้อมูลตลาด และข้อมูลคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการปรับปรุงแผนการขายและตลาดให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์การแข่งขัน

กรณีที่ 2:

ต้นทุนอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันที่บริษัทจำหน่ายในปัจจุบันเพิ่มสูงขึ้นกว่าที่ได้คาดการณ์ไว้ สาเหตุ

- ต้นทุนวัตถุดิบหลักที่ใช้ในการทำอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันสูงขึ้น เนื่องจากภาวะตลาดโลก
- ผู้จัดจำหน่ายมีการขึ้นราคา

การจัดการกับความเสี่ยง

- จัดทำสัญญาการซื้อขาย โดยจัดทำเป็นสัญญาระยะเวลา เช่น ราย 1 ปี เพื่อเป็นการควบคุมราคาต้นทุนให้เป็นไปตามที่ได้ตกลงกันได้
- ศึกษารูปแบบและอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันแบบอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อเป็นการเสริมศักยภาพในการเป็นผู้จัดจำหน่ายและติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันและเป็นการทดแทนอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันแบบเดิมหากต้องมีการลดปริมาณการสั่งซื้อ เช่น การติดแก๊สรถยนต์ เป็นต้น
- พยายามลดต้นทุนในด้านการขายและการดำเนินงานให้มากที่สุดเพื่อให้สามารถรักษากำไร หรือเพื่อดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดต่อไปได้ในระหว่างการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น