



# การตลาดในธุรกิจสปา

ผศ. ใจอลิสา ฤทธิชัยฤกษ์





# SPA MARKETING IDEAS AND STRATEGIES TO BOOST YOUR BUSINESS



## กลยุทธ์การตลาดที่นิยม



ส่วนผสมทางการตลาด หรือ Marketing Mix



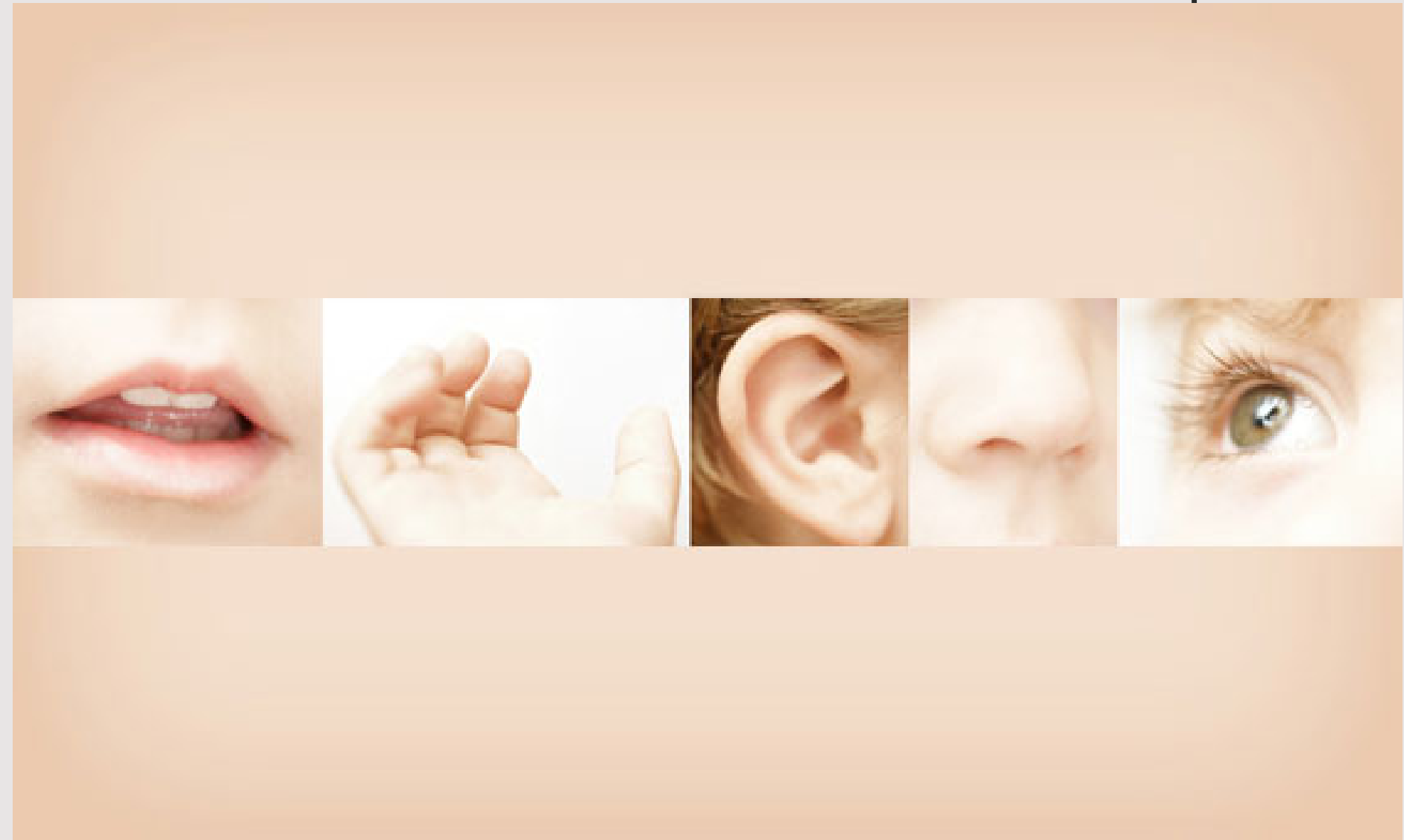
การตลาดแบบองค์รวม

# ส่วนผสมทางการตลาด หรือ Marketing Mix (7 P's)



# Product

การจัดการด้านผลิตภัณฑ์หรือการ  
บริการ





## Price การจัดการด้านราคา

- การตั้งราคาให้แตกต่างกัน
- การตั้งราคาตามจิตวิทยา
- การตั้งราคาสำหรับสินค้าหรือบริการใหม่ หรือสินค้าหรือบริการที่ปรับปรุงใหม่
- การตั้งราคาสินค้าหรือบริการที่เชื่อมความนิยม
- การตั้งราคาเพื่อส่งเสริมการตลาด





SPA  
Cenvaree

**PRE-BOOK**  
ANY SPA TREATMENT  
TO GET **15% OFF**  
use code : **PREBOOK15**  
**BOOK NOW!!**



PRIMA  
WELLNESS AND SPA

**A PERFECT DAY PACKAGE**  
**5 HOURS**  
COUPLE | SINGLE  
THB 11,000 | THB 5,900

Morning exercise, Herbal Steam Bath/Jacuzzi  
A choice of Body Scrub, Aromatherapy Massage, A choice of Body Wrap  
Health Spa Cuisine

A great package for letting go. Relaxation of the mind, body and spirit with the spa perfect day package. Start with morning exercise of Yoga and meditation, A relaxing Thai herbal steam bath and Jacuzzi, continue with Body scrub restores luster to dull dry skin and balances the body's natural composition. Followed by your spa journey with a Body wrap to stimulate the lymphatic system and help eliminate toxins and finish with a relaxing massage reconnect the mind, body and soul. Enjoy healthy lunch or dinner "Health spa cuisine" with variety of well-designed menus.

For reservation and more information,  
please contact Spa Reception Tel. +66(0) 76 31 088 Ext.6  
Subject to service charge and applicable government taxes. This special promotion can not be combined with other promotions or discounts.



**Spa & Afternoon Tea Retreat**  
December 2020 - January 2021 Promotion

spa botanica  
THE SUKHOTHAI  
BANGKOK

WORLD SPA AWARDS

THE SUKHOTHAI  
BANGKOK

*Buy 1 Massage Get 1 Free*  
**90 MIN MASSAGE**  
(Between 10.00 AM - 1.00 PM)



Special Body Scrub For Only **1,200 THB NETT**

**20% OFF** for other treatments

**OPEN DAILY**  
10.00 AM - 7.00 PM  
Last booking at 6.00 pm

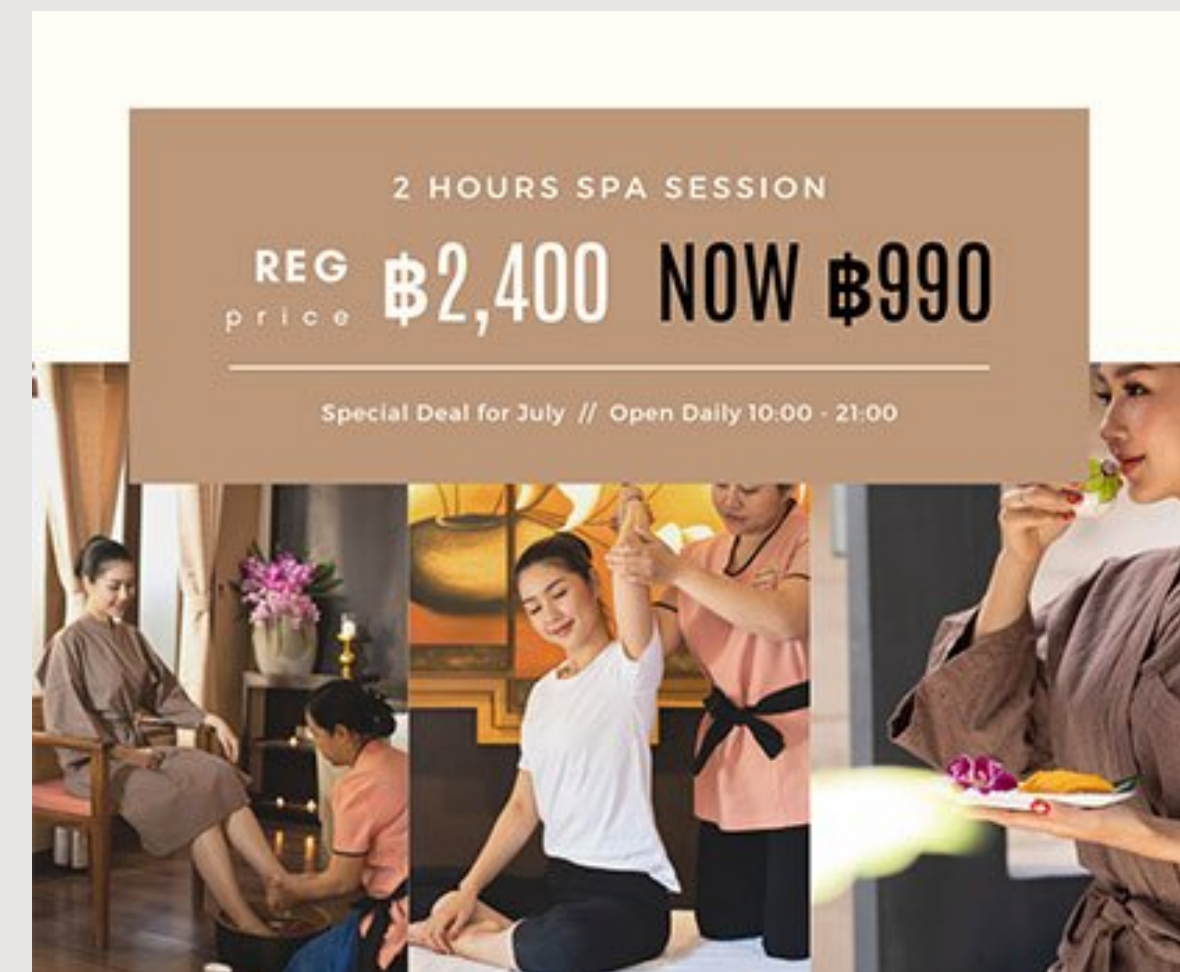
For reservation please dial 0  
Email : [swanaspa.pk@impiana.com](mailto:swanaspa.pk@impiana.com)

Prices include 10% service charge and 7% VAT.

**2 HOURS SPA SESSION**

REG price **฿2,400** NOW **฿990**

Special Deal for July // Open Daily 10:00 - 21:00





Place  
การจัดการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย





# SPA PROMOTION

at Tamarind Village-Chiang Mai



## Promotion

### กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 1) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)
- 2) การโฆษณา (Advertising)
- 3) การขายโดยบุคคล (Personal Selling) หรือหน่วย  
งานขาย (Sell Force)
- 4) การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)
- 5) การตลาดทางตรง (Direct Marketing)



# SPA CRM

## ลูกค้าสัมพันธ์

(CRM-Customer Relationship Management)



การวิเคราะห์



การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ



การปฏิสัมพันธ์และมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้า



การรักษาลูกค้าเก่าและแสวงหาลูกค้าใหม่ (Loyalty Program)

# ตัวอย่างการประชาสัมพันธ์

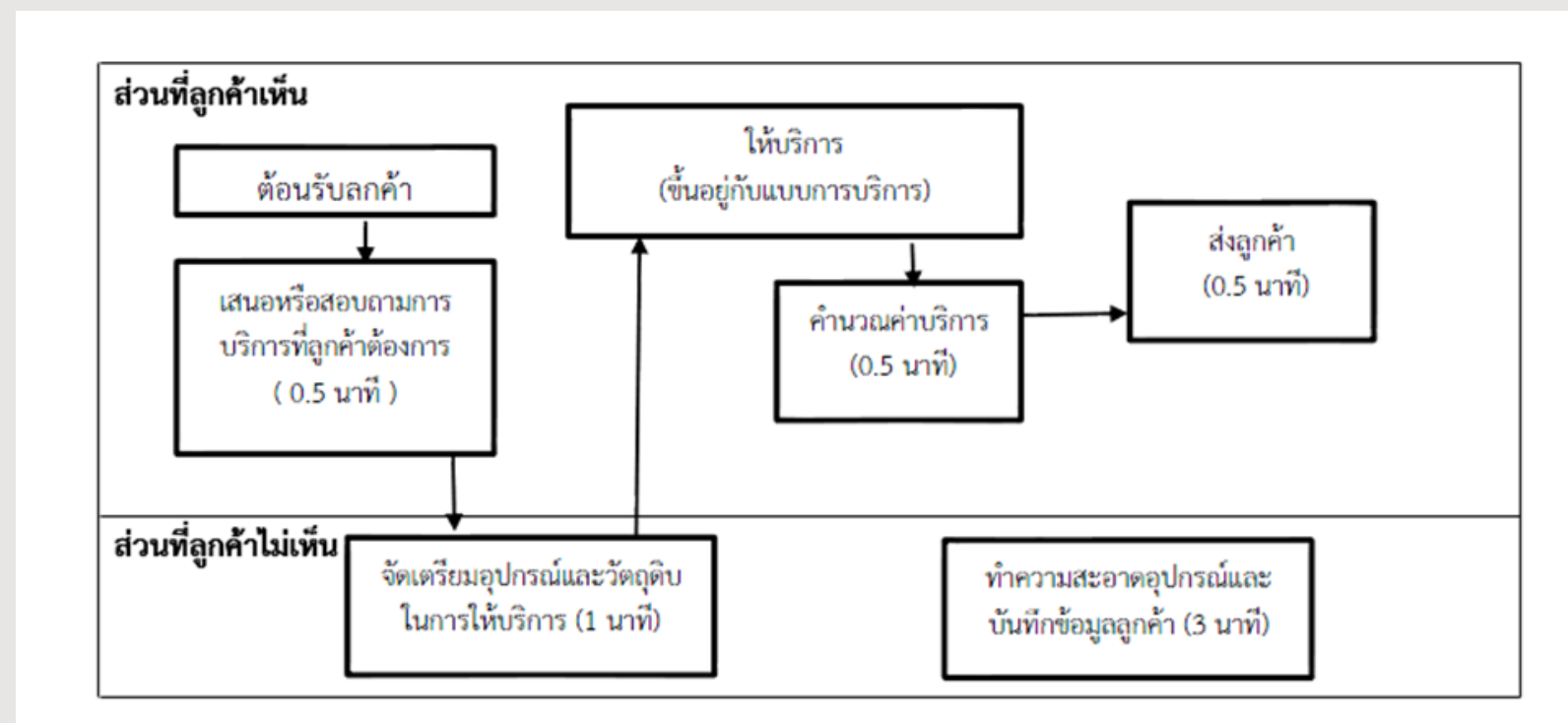




People กลยุทธ์ด้านพนักงาน



## Process กลยุทธ์ด้านกระบวนการ





## Physical Evidence กลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ





# Holistic Marketing

## การตลาดแบบองค์รวม

Presentations are communication tools that can be used as demonstrations, lectures, speeches, reports, and more. Most of the time, they're presented before an audience. It serves a variety of purposes, making them powerful tools for convincing and teaching.



## หลักการการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดแบบองค์รวม



การตลาดสัมพันธ์ภาพ (relationship marketing)



การตลาดแบบบูรณาการ (integrated marketing)



การตลาดภายในองค์กร (internal marketing)



การตลาดเพื่อผลสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ (performance marketing)





## การตลาดสัมพันธ์ภาพ (Relationship Marketing)

การสร้างเครือข่ายกับผู้  
ประกอบการภาคธุรกิจสภา

การสร้างเครือข่ายความ  
ร่วมมือกับหน่วยงานภาค  
รัฐ

สนับสนุนการใช้ฤติบใน  
ท้องถิ่น



## การตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing)

ประกอบด้วย 8 ตัวแปร คือ

- 1) ผลิตภัณฑ์
- 2) ราคา
- 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย
- 4) สื่อสารการตลาด
- 5) บุคลากร
- 6) กระบวนการบริการ
- 7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
- 8) ประสิทธิภาพและคุณภาพ



## การตลาดภายใน (Internal Marketing)



# การตลาดเพื่อผลสำเร็จของ การดำเนินธุรกิจ (performance marketing)

ประกอบไปด้วยตัวชี้วัด 5 ด้าน

- 1) ด้านการเงิน (financial perspective)
- 2) ด้านลูกค้า (customer perspective)
- 3) ด้านกระบวนการภายใน (internal business process)
- 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (learning and growth)
- 5) มุมมองทางด้านการเติบโตที่ยั่งยืน (sustainable growth)





คุณภำพภำรบริภำร  
ของรุกรภิจสปำ

“การให้บริการที่สามารถสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ”

“ช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง”

ค ุ ณ ภ า พ บ ริ ก า ร  
( S E R V I C E Q U A L I T Y )



MODERN  
FASHION  
BRAND

MODERN  
FASHION  
BRAND



ความไว้วางใจ (Reliability)  
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)  
ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence)  
การเข้าถึงการบริการ (Access)  
ความมีอัธยาศัย (Courtesy)

องค์ประกอบพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้  
ในการตัดสินคุณภาพของการ  
บริการ

MODERN  
FASHION  
BRAND

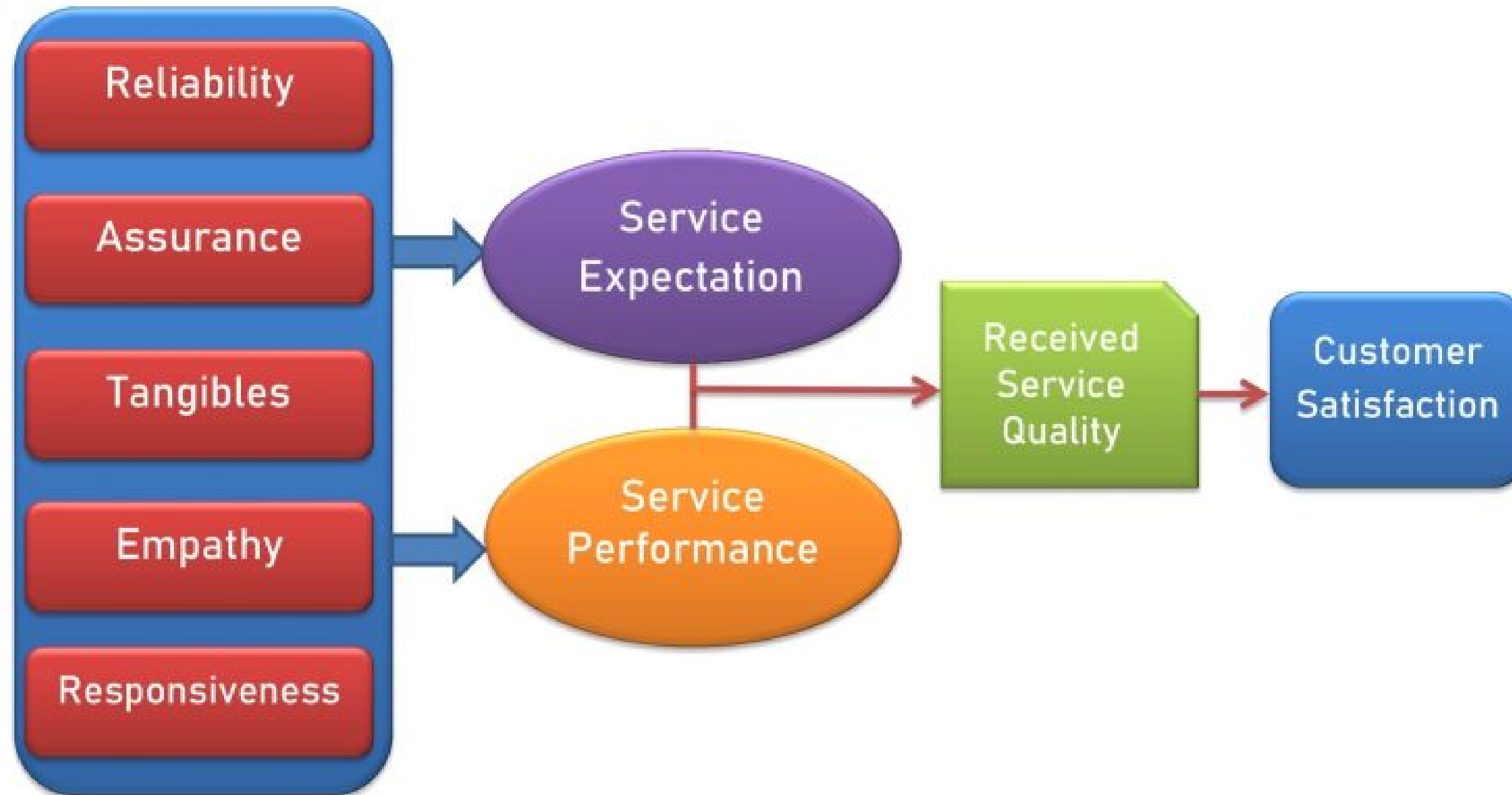


**การติดต่อสื่อสาร** (Communication)  
**ความน่าเชื่อถือ** (Credibility)  
**ความปลอดภัย** (Security)  
**การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า** (Understanding /  
Knowing the Customer)  
**ทangible** (Tangible)

องค์ประกอบพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้  
ในการตัดสินใจภาพของ  
บริการ



The Five Key Service Dimensions of the Servqual model



# ปัจจัยที่สร้างความคาดหวัง ของลูกค้า



- WORD OF MOUTH COMMUNICATION
- PERSONAL NEEDS AND PREFERENCES
- PAST EXPERIENCE
- EXTERNAL COMMUNICATION