



พวกเขาคือใคร

**CAROLINA**  
*Rustica*

www.carolinarustica.com  
Concord, North Carolina  
พนักงาน 12 คน  
ออฟไลน์และออนไลน์  
เครื่องเรือนเหล็กที่หล่อด้วยมือ

สิ่งที่ต้องการ

- ก่อตั้งธุรกิจทางอินเทอร์เน็ต
- ทำตลาดอย่างมีประสิทธิภาพด้วยทรัพยากรที่มีจำกัด
- ขยายฐานลูกค้า
- ปรับปรุงเว็บไซต์และประสบการณ์ในการซื้อสินค้า

สิ่งที่ทำ

- เริ่มต้นด้วย Google AdWords ในปี 2002
- เพิ่มการติดตามของ Google Analytics ในเว็บไซต์ของตน
- ติดตั้ง Google Checkout เป็นตัวเลือกการประมวลผลการชำระเงิน
- กำหนดฟีดข้อมูลส่งรายการสำหรับ Google Base
- เริ่มต้นด้วยวิธีการพื้นฐาน จากนั้นพัฒนาแคมเปญที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น
- ใช้ Analytics ร่วมกับ AdWords เพื่อทดสอบเพิ่มประสิทธิภาพและติดตามแคมเปญ
- เพิ่มประโยชน์จากการใช้จ่ายด้านการตลาดตามข้อมูลจากผลิตภัณฑ์ของ Google
- ปรับปรุงการออกแบบเว็บไซต์จากข้อมูลการใช้งานของ Analytics
- ลดต้นทุนด้วยการใช้ Analytics และ Base ซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่ายทั้งคู่

สิ่งที่ประสบความสำเร็จ

- เพิ่มยอดขาย: ขยายตัว 50% ปีต่อปี
- เพิ่มการแปลง: อัตราการแปลงเพิ่มขึ้น 20%
- ลดต้นทุนการทำธุรกรรม: Google Checkout ช่วยลดต้นทุนการทำธุรกรรมได้ถึง 2.5 เปอร์เซ็นต์
- เพิ่มปริมาณการเข้าชม: ประมาณ 30% ของปริมาณการเข้าชมจากการโฆษณา AdWords

## ตีเหล็กเมื่อร้อน

Carolina Rustica ใช้ Google AdWords, Analytics, Checkout และ Base เพื่อเพิ่มอัตราการแปลงได้ถึง 20% และเพิ่มยอดขายโดยรวมได้ถึง 50%

หาความหมายให้กับชีวิต

Richard Sexton ไม่เคยคิดเลยว่าจะเป็นเจ้าของกิจการ อย่ว่าแต่การเป็นเจ้าของแกลเลอรีเครื่องเรือนเลย แต่หลังจากเรียนจบ MBA และทำงานในโลกธุรกิจมาสี่ปี เขาก็รู้สึกเป็นสุขกับงานที่ทำน้อยลงเรื่อยๆ ในที่สุด ระหว่างเดินทางไปเนปาล เขาได้ตัดสินใจผ่าตัดชีวิตตนเอง เมื่อเดินทางกลับ เขาออกจากงาน ย้ายกลับบ้านเกิดในนอร์ทแคโรไลนา และเปิดร้านเครื่องเรือนเล็กๆ หลังจากนั้นก็ได้เริ่มเรียนรู้การขายเครื่องเรือนและของตกแต่ง

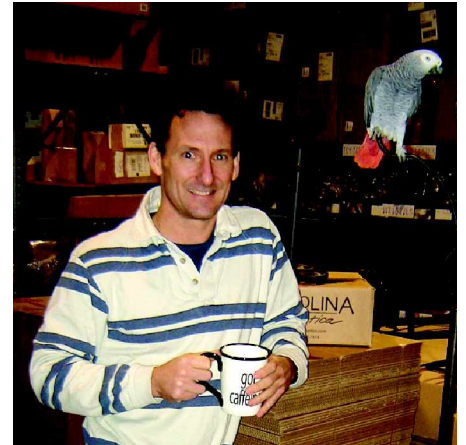
“ฟังดูอาจจะเชย แต่นี่คือการรู้แจ้งถึง ‘สิ่งที่ผมต้องการในชีวิต’ จริงๆ” Richard เล่า “ผมไม่มีประสบการณ์กับงานขายปลีกมาก่อน เรามีสินค้าในรูปแบบที่เราเองชอบผสมกันระหว่างของคลาสสิกของอเมริกา อย่างเตียงเหล็กหล่อ และของที่นำเข้ามาจากเอเชีย เราทำงานแบบทดลองไปเรื่อยๆ ระหว่างการเรียนรู้เราก็ต้องมีการทำผิดพลาดบ้าง และบางครั้งก็มีการตัดสินใจที่ถูกต้องบ้าง แต่การนำนกแก้วเพื่อนรักของผมไปทำงาน การตัดสินใจเข้าสู่ตลาดออนไลน์ตั้งแต่แรก และการเลือกผลิตภัณฑ์ Google เป็นการตัดสินใจดีๆ สามเรื่องที่เราได้ทำ”

การตลาดเสริมใยเหล็ก

Richard เปิดตัวเว็บไซต์สำหรับร้านของเขาในปี 1998 และเริ่มขายสินค้าบางรายการที่ขายดีทางออนไลน์ เช่น เตียงเหล็ก เขาเล่าว่า “ยอดขายไปได้สวยทีเดียว ในเวลาไม่นานเราก็ต้องการพนักงานสำหรับเว็บไซต์โดยเฉพาะ และเนื่องจากความต้องการที่มีมาก เราได้เปิดตัว Carolina Rustica เป็นเว็บไซต์อิสระในปี 2000 เพื่อเน้นเครื่องเรือนที่เป็นเหล็ก ในเว็บนี้ เราสามารถเข้าถึงผู้รับในวงกว้างยิ่งขึ้น และเราก็เริ่มลงทุนในกิจกรรมด้านการตลาดกับผู้ที่มียศภูมิตั้งแต่แรก และเราก็เลือกผลิตภัณฑ์ Google เป็นการผลิตตัดสินใจดีๆ สามเรื่องที่เราได้ทำ”

ขณะที่ฝ่ายการตลาดของเขามียศเพียงหนึ่งคน Richard ได้เปิดบัญชี Google AdWords™ ในปี 2002 และดำเนินการในบัญชีด้วยตนเอง “เราพบประโยชน์จากการลงทุนใน AdWords ได้ในทันที” Richard บอก “เมื่อเวลาผ่านไป ผมได้เรียนรู้วิธีปรับแต่งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของโฆษณาของเรา จัดการคำหลักอย่างระมัดระวัง และมีความเจาะจง ผมพอใจมากกับผลลัพธ์ที่ได้ ยอดขายของเราเพิ่มขึ้นถึง 50 เปอร์เซ็นต์ปีต่อปี และทุกครั้งที่ผมเข้าสู่ระบบ AdWords ก็ดูเหมือนจะมีคุณลักษณะใหม่ๆ ที่ช่วยให้ผมจัดการบัญชีได้ดีขึ้นแทบทุกครั้งไป”

จากนั้น Richard ก็ได้ลงชื่อสมัครเข้าใช้ Google Analytics™ ซึ่งเป็นเครื่องมือฟรีที่ให้การวิเคราะห์การวัดสำหรับเว็บไซต์อย่างครบวงจร และสามารถทำงานกับ AdWords เพื่อติดตามว่าผู้เข้าชมเข้าสู่เว็บไซต์และโต้ตอบกับเว็บไซต์ Carolina Rustica อย่างไร ส่วนผสมที่ลงตัวนี้ทำให้เขามีความเข้าใจถึงวิธีที่จะสร้างเว็บไซต์และแปลงผู้เข้าชมให้เป็นลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น “เมื่อเราเก็บข้อมูล เราก็ได้ปรับปรุงกลยุทธ์ของเราและสร้างเว็บไซต์ของเราจากสิ่งที่เราได้เรียนรู้” Richard บอก “เราทราบคุณค่าของแต่ละหน้าและโฆษณา AdWords แต่ละรายการ และเราสามารถปรับปรุงงานด้านการตลาดของเราอย่างต่อเนื่อง ขณะนี้ผมเคยตัวกับการตลาดแบบนี้เสียแล้ว เพราะผมสามารถวัดผลตอบแทนจากการลงทุนได้เร็ว และทำให้ผมสามารถเพิ่มอัตราการแปลงได้ถึง 20 เปอร์เซ็นต์”



## เกี่ยวกับ Google AdWords

Google AdWords™ เป็นโปรแกรมโฆษณาที่ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้ธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่สามารถโฆษณาใน Google และเว็บไซต์ของพันธมิตรในเครือข่าย ธุรกิจนับแสนรายทั่วโลกใช้ AdWords สำหรับโฆษณาแบบข้อความ รูปภาพ และวิดีโอ ซึ่งกำหนดราคาแบบต้นทุนต่อคลิก (CPC) และต้นทุนต่อการแสดงผล (CPM) ระบบนี้สร้างขึ้นจากรูปแบบการเสนอราคา ทำให้ AdWords สามารถวัดผลได้ในเชิงปริมาณและเป็นวิธีที่ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อว่าลูกค้าสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดไปที่ <http://adwords.google.co.th>

## เกี่ยวกับ Google Analytics

Google Analytics™ คือเครื่องมือวิเคราะห์เว็บไซต์ให้บริการฟรีและมีประสิทธิภาพ สามารถติดตามผู้เข้าชม การแนะนำประสิทธิภาพของเครื่องมือค้นหา การส่งเสริมการขายทางอีเมล และโครงการริเริ่มออฟไลน์ได้อย่างแม่นยำ Analytics มีรายงานที่แสดงผลเชิงภาพ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเน้นทรัพยากรทางการตลาด ปรับปรุงการใช้งานเว็บไซต์ และได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนที่ดียิ่งขึ้น สามารถวัดความสำเร็จของแคมเปญทั้งในระบบ AdWords และนอกระบบ AdWords ทำให้ทราบว่าโฆษณาและคำหลักใดมีการแปลงที่ดีที่สุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดไปที่ <http://www.google.com/analytics/th/>

## เกี่ยวกับ Google Checkout

Google Checkout™ เป็นกระบวนการเช็คเอาท์ที่สะดวกและรวดเร็ว ผู้ชำระบนออนไลน์ใช้ Checkout เพื่อประมวลผลการสั่งซื้อและเรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตของลูกค้า ผู้ซื้อสามารถซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย โดยใช้ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเพียงหนึ่งเดียว นอกจากนี้ Checkout ยังสามารถทำงานกับโปรแกรมโฆษณาสำหรับการค้นหาของ Google คือ AdWords เพื่อให้ผู้ค้าสามารถเพิ่มยอดขายและลดค่าใช้จ่ายตลอดกระบวนการขายออนไลน์ และการตลาด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดไปที่ <http://checkout.google.com/sell>

Richard กล่าวต่อ “สำหรับ AdWords ขณะนี้เราไม่มีเพดานของจำนวนเงินที่เรายินดีจ่าย เนื่องจากระบบนี้มีประสิทธิภาพมากเหลือเกิน สำหรับ Analytics ก็เหมือนกัน เพียงแต่ค่าบริการนี้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอยู่แล้ว”

### สร้างความเชื่อมั่น

ในระหว่างกระบวนการเพิ่มฟังก์ชันการทำงานที่ปรับปรุงใหม่ให้กับเว็บไซต์ของ Carolina Rustica นั้น Richard ได้เริ่มใช้ Google Checkout™ ซึ่งให้ตัวเลือกในการเช็คเอาท์ที่รวดเร็ว สะดวก และปลอดภัย “Checkout มีการเติบโตอย่างมาก” เขากล่าว “เรามีบริการนี้ในหน้าแรก และสิ่งที่น่าตื่นเต้นคือการที่เราสามารถทำให้บริการนี้เริ่มต้นทำงานได้อย่างรวดเร็วจริงๆ และสำหรับการทำงานกับ AdWords พร้อมด้วยบริการประมวลผลฟรี Checkout จึงเป็นตัวเลือกที่ประหยัดจริงๆ สามารถช่วยเราประหยัดได้”

**“ชุดผลิตภัณฑ์ของ Google คือหัวใจสำคัญสำหรับความสำเร็จของเราเช่นเดียวกับทุกสิ่งทุกอย่างในธุรกิจของเรา” Richard Sexton ผู้ก่อตั้ง ประธาน และประธานเจ้าหน้าที่บริหารของ Carolina Rustica**

และไม่นานมานี้เขายังได้เริ่มใช้ Google Base™ เพื่อโพสต์ผลิตภัณฑ์ ซึ่งช่วยให้ค้นหา Carolina Rustica พบเมื่อค้นหาใน Google “ผมชอบ Google Base มาก เพราะบริการนี้สามารถทำงานกับกิจกรรมใน AdWords ของเราได้ง่ายมาก เรามีพีดข้อมูลแยกกันสองส่วน คือสำหรับทั่วประเทศและสำหรับท้องถิ่น และนี่เป็นวิธีที่ดีมากในการเพิ่มการเข้าถึงของเรา”

ด้วยการใช้ Google AdWords, Analytics, Checkout และ Base ร่วมกัน ทำให้ Richard สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และทำให้สามารถตัดสินใจทางการตลาดเพื่อสนับสนุนลูกค้าของเขา “ชุดผลิตภัณฑ์ของ Google คือหัวใจสำคัญสำหรับความสำเร็จของเราเช่นเดียวกับทุกสิ่งทุกอย่างในธุรกิจของเรา” Richard กล่าว “ส่วนผสมนี้ช่วยให้ผมสามารถผูกสายโซ่ของเหตุการณ์ทั้งหมดเข้าด้วยกัน จากการคลิกผ่าน ไปจนถึงหน้าที่เชื่อมโยงไปถึง การใช้งานเว็บไซต์ การซื้อสินค้า เราต้องการให้ลูกค้าของเราได้รับประสบการณ์ที่สม่ำเสมอและสมบูรณ์แบบที่สุด นี่คือวิธีที่ดีที่สุดในการสร้างความเชื่อมั่นกับลูกค้าของเรา”

### ตกแต่งสมบูรณ์แบบ

Carolina Rustica ยังคงมองหาวิธีการใหม่ๆ ในการให้ประสบการณ์การช้อปปิ้งที่ทำให้ลูกค้าต้องการเพิ่มอีก รวมถึงการออกแบบเครื่องเรือนของตนเอง ซึ่งทั้งหมดนี้อยู่ในแผนของ Richard ที่จะเป็นผู้ขายปลีกในหลายช่องทาง “เราทำงานหนักเพื่อรับมือกับความซับซ้อนที่เพิ่มมากขึ้นของธุรกิจ การลงทุนเพื่อการเติบโต จากซัพพลายเออร์สามเป็นสี่ราย และผลิตภัณฑ์ SKU สองสามร้อยหน่วย จนถึงซัพพลายเออร์ 70 รายและ SKU 15,000 หน่วย จากหน้าร้านเล็กๆ เป็นคลังสินค้าขนาดใหญ่ จากการพึ่งพิงซัพพลายเออร์มาเป็นการวางสายผลิตภัณฑ์ของตนเอง และจากที่ยอดขาย 100 เปอร์เซ็นต์มาจากตลาดออฟไลน์ เปลี่ยนเป็น 85 เปอร์เซ็นต์มาจากตลาดออนไลน์”

Carolina Rustica พิสูจน์แล้วว่าเส้นทางแห่งความสำเร็จอย่างน้อยหนึ่งเส้นทางที่อาจเริ่มต้นจากเนปาลมายังนอร์ทแคโรไลนา เกี่ยวข้องกับเหล็ก และนกกแก้วได้เช่นกัน “ผมไม่เคยนึกเลยว่าสิ่งต่างๆ จะออกมาในรูปแบบนี้” Richard กล่าว “แต่ขณะนี้เรามีภาพของอนาคตที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และผมมั่นใจว่า Google จะช่วยนำเราไปสู่อนาคตได้อย่างแน่นอน”

