

## หน่วยที่ 3 (ต่อ)

### รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในทางธุรกิจ

#### รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในทางธุรกิจ (วิธีปฏิบัติการเขียน)

##### 3.1 การเขียนจดหมาย/อีเมล

Menulis e-mel untuk menghubungi perniagaan tidak sukar. Contoh 9 jenis E-mel perniagaan dengan profesional.

##### 1. อีเมลเพื่อนำเสนอสินค้าให้กับบริษัทที่ยังไม่เคยติดต่อมาก่อน

การติดต่อนำเสนอสินค้าของเราให้กับบริษัทที่ยังไม่เคยเป็นคู่ค้ากันมาก่อนเป็นงานหินเสมอ แน่แน่นอนว่าการเขียนอีเมลเพื่อติดต่อกับคนที่ยังไม่เคยรู้จักกันมาก่อนเลยถือเป็นหนึ่งในสถานการณ์ที่ต้องใช้ทักษะความสามารถในการเขียนสูงที่สุด เรามักจะนึกว่าการใส่ข้อมูลเข้าไปให้เยอะ ๆ จะสามารถช่วยจูงใจลูกค้าได้ แต่ที่จริงแล้ว สิ่งที่เราควรทำคือเขียนอีเมลของเราให้สั้น กระชับ และตรงประเด็นที่สุดต่างหาก เพราะอีกฝ่ายคงไม่อยากเสียเวลาไปกับการอ่านรายละเอียดยืดยาวของสินค้าที่เค้ายังไม่ได้มีความรู้สึกสนใจหรอก

Subject line: (ชื่อบริษัทของเรา) new product range

Dear Purchasing Department Team,

My name is Tom Cruise, and I'm contacting you from (ชื่อ บริษัท ของเรา) with some information on our exciting new range of products.

I have viewed your website, researched your company, and I believe our products appeal to your customers. Please review the attached information and contact me should you require any more information. I will contact you in the next five days to follow up with you.

Yours sincerely,

Tom Cruise

ตำแหน่ง

บริษัท

ข้อมูลติดต่อกลับ

## 2. อีเมลเพื่อตอบกลับการนำเสนอสินค้าและบริการ

ในตัวอย่างที่ 2 นี้ เรามาลองสลับบทบาทกลายเป็นฝ่ายที่ได้รับอีเมลนำเสนอสินค้าจากอีเมลในตัวอย่างที่ 1 กัน ดูบ้างว่าจะมีวิธีการตอบอย่างไร อย่าลืมว่าความกระชับและตรงประเด็นเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการเขียน email เพื่อติดต่อธุรกิจ ถ้าหากว่าเรารู้สึกสนใจในสินค้า ก็อาจจะขอให้อีกฝ่ายส่งข้อมูลเพิ่มเติมเข้ามา หรืออาจจะให้อีกฝ่ายติดต่อกลับเพื่อที่จะได้ทำการนัดประชุมอย่างเป็นทางการกันไป หรือในกรณีที่เรารู้สึกสนใจในสินค้า เราก็ควรตอบกลับไปให้ชัดเจน เพื่อที่ว่าอีกฝ่ายจะได้ไม่ต้องส่งอีเมลอื่น ๆ มากวนใจเราอีกในอนาคต

Subject line: RE: (ชื่อบริษัทของเรา) new product range

Dear Tom Cruise,

Thank you for contacting me with your new product range. After reviewing the sample, we are interested in learning more about your business and how we could work together.

Please get in touch with me to arrange a meeting.

Yours sincerely,

Tom Benson

ตำแหน่ง

บริษัท

ข้อมูลติดต่อกลับ

## 3. อีเมลเพื่อขอความร่วมมือทางธุรกิจ

ตัวอย่างนี้เป็นการเขียนอีเมลเพื่อชวนให้อีกฝ่ายมาร่วมมือกันกับเรา ซึ่งถือเป็นความสัมพันธ์ที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน (win-win relationship) ดังนั้นให้เราเน้นที่ผลประโยชน์ที่อีกฝ่ายจะได้รับเป็นหลัก ตัวอย่างอีเมลนี้ยังสามารถเอาไปปรับใช้กับกรณีที่เรต้องการหาพันธมิตรทางธุรกิจได้อีกด้วย

Subject line: Influencer marketing platform for (ชื่อบริษัท)

Dear Anna Cruise,

My name is Lukas Chiwell, and I'm the CEO at (ชื่อบริษัท). I was researching your business and am interested in discussing whether there is the potential for us to collaborate around our (ชื่อสินค้า).

Please check out our website and contact me if you want to know more about us.

Yours sincerely,

Lucas Chiwell

ตำแหน่ง

บริษัท

ข้อมูลติดต่อกลับ

#### 4. อีเมลเพื่อยื่นข้อเสนอทางธุรกิจ

อีเมลเพื่อยื่นข้อเสนอทางธุรกิจนั้นมีความสำคัญมากกว่าอีเมลเพื่อขอความร่วมมือ หรือว่าอีเมลเพื่อเชิญชวนให้มาเป็นพันธมิตรกัน และอีเมลเพื่อยื่นข้อเสนอก็มักจะถูกส่งไปให้ผู้เกี่ยวข้องหลายคน ดังนั้นจำไว้ว่าเราต้องระวังเรื่องความเป็นทางการเป็นพิเศษ

Subject line: Business proposal for (ชื่อบริษัท)

Dear Ms. Cruise,

Please find attached a copy of our business proposal. Within the business proposal, you will find detailed information about our plans, including how we hope to collaborate with your organization.

Please review the file and contact me directly if you have any comments, questions, or queries. I look forward to hearing from you shortly.

Yours sincerely,

Philips Smith

ตำแหน่ง

บริษัท

ข้อมูลติดต่อกลับ

## 5. อีเมลเพื่อแนะนำบริษัท

ตัวอย่างการเขียนอีเมลเพื่อแนะนำบริษัท สินค้า และ/หรือ บริการของเรา เราสามารถนำตัวอย่างนี้ไปดัดแปลงเป็นจดหมายขอนัดหมายการประชุม หรือจดหมายเชิญเข้าร่วมงานได้ด้วย

Subject line: We are ready to help you increase revenue

Dear Anna Cruise,

My name is Phillips Smith, and I am the CEO at (ชื่อบริษัทเรา). We work with several businesses like yours, helping them improve their services to their clients, increase client satisfaction, and grow revenues.

I have attached some information about our business, including details of our services. I would welcome the opportunity to discuss this with you in person or on the phone once you have had a chance to review it.

Please do not hesitate to contact me with a suitable date and time for us to catch up.

Yours sincerely,

Phillips Smith

ตำแหน่ง

บริษัท

ข้อมูลติดต่อกลับ

## 6. ตัวอย่างการเขียนอีเมลเพื่อซักถามข้อมูล

อีเมลสอบถามข้อมูลเป็นอีเมลที่ต้องเขียนอย่างเป็นทางการและมีความเป็นมืออาชีพ เช่นเดียวกับอีเมลติดต่อธุรกิจอื่น ๆ เราควรเขียนจุดประสงค์ให้ชัดเจน เขียนเนื้อหาให้กระชับและตรงประเด็น ผู้รับอีเมลควรต้องรู้ได้ทันทีว่าเราต้องการอะไร และพวกเขาควรต้องตอบอีเมลของเราภายในเวลาเท่าไร ลองดูตัวอย่างนี้และนำไปปรับใช้ดูครับ

Subject line: Your pricing

Dear Sales Department,

My name is Lukas Chiwell, and I am the purchasing director at (ชื่อบริษัทเรา). I am very interested in your products and would like to request some information on your current product pricing.

Can you please provide me with your price list and a contact person whom I can speak with? I look forward to receiving your reply by this Thursday.

Kind regards,

Lucas Chiwell

ตำแหน่ง

บริษัท

ข้อมูลติดต่อกลับ

## 7. อีเมลเพื่อขอละโพงบางอย่างจากอีกฝ่าย

อีเมลเพื่อขอละโพงบางอย่างจากอีกฝ่าย เช่น ขอข้อมูลเพิ่มเติม ขอตัวอย่างสินค้า เป็นต้น เราสามารถนำตัวอย่างอีเมลนี้ไปปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ตรงตามความต้องการของเราโดยขึ้นอยู่กับว่าสิ่งที่เราต้องการจะขอคืออะไร

Subject line: Inquiry: Marquee

Dear Sales Manager,

My name is Lukas Chiwell, and I am the purchasing director at (ชื่อบริษัทเรา). I need to hire a marquee for my event on September, 22<sup>nd</sup>. Please can you contact me with your availability, details of prices, and terms? I look forward to hearing from you soon.

Kind regards,

Lucas Chiwell

ตำแหน่ง

บริษัท

ข้อมูลติดต่อกลับ

## 8. อีเมลนำเสนอบริการ

ถ้าหากว่าคุณไม่แน่ใจว่าเวลาที่เหมาะสมที่จะส่งอีเมลนำเสนอสินค้า และ/หรือ บริการ ให้กับผู้ที่ยังไม่เคยติดต่อกันมาก่อนคือเวลาไหนกันแน่ คำตอบที่ถูกต้องก็คือ ตอนไหนก็ได้ ขอเพียงแค่เรามีเหตุผลที่ดีเพียงพอที่จะติดต่อไปก็พอ สำหรับเนื้อหาในอีเมล เราต้องเน้นไปที่ประโยชน์ที่อีกฝ่ายจะได้รับจากเรา ลองดูตัวอย่างด้านล่างและนำไปปรับใช้ตามสถานการณ์ดูครับ

Subject line: Stock management platform for (ชื่อบริษัท)

Dear Ms. Lauren,

I saw your Facebook post looking for new ways to manage your stock and wanted to reach out. We have built a new system at (ชื่อบริษัทเรา) that can process invoices, manage payments, and more – all from a single platform with various integrations.

If you would like to know more how (ชื่อบริษัทเรา) can help you and your business, please contact me.

Yours Sincerely,

James Mason

ตำแหน่ง

บริษัท

ข้อมูลติดต่อกลับ

## 9. อีเมลติดตามผล

การส่งอีเมลหาอีกฝ่ายหลังจากที่ได้พบกันถือเป็นมารยาทของมืออาชีพที่เราห้ามละเลย อีเมลนี้ไม่จำเป็นต้องละเอียด ให้เราเขียนเพียงแค่อัน ๆ และเน้นไปที่เรื่องการนัดหมายสำหรับครั้งถัดไป

Subject line: Following up on our talk

Dear Alan Simon,

It was great meeting you today and learning more about your company and your products. I was excited to discuss potential collaborations and look forward to progressing our discussions in the future.

Please let me know your availability for a future meeting, and I will be happy to arrange one.

Best regards,

David Franco

ตำแหน่ง

บริษัท

ข้อมูลติดต่อกลับ

Baris subjek: Menyusul ceramah kami

Alan Simon yang dihormati,

Seronok bertemu dengan anda hari ini dan mempelajari lebih lanjut tentang syarikat dan produk anda. Saya teruja untuk membincangkan potensi kerjasama dan berharap untuk memajukan perbincangan kami pada masa hadapan.

Sila beritahu saya ketersediaan anda untuk mesyuarat akan datang, dan saya akan berbesar hati untuk mengaturnya.

Selamat sejahtera,

David Franco

ตำแหน่ง

บริษัท

ข้อมูลติดต่อกลับ

- การบันทึกข้อความการเขียนรายงาน
- การเสนอขายและการเสนอราคา Product offering and quoting
  - o การเสนอขายสินค้าและบริการ Product/service offering
  - o การขอใบเสนอราคา Requesting quotation
  - o การออกจดหมายปะหน้าใบเสนอราคา Cover letter for a quotation
  - o การปฏิเสธใบเสนอราคา How to decline an offer
  - o การขอส่วนลด การให้ส่วนลด และการปฏิเสธการให้ส่วนลด Asking for a discount, offering a discount, and refusing giving a discount
  - o การติดตามผลของผู้ขาย Sales follow-up