

3. การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

3.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

3.1.1 สินค้าประเภทเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

บริษัทดำเนินธุรกิจหลักในการจัดจำหน่ายเครื่องเขียน และอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานผ่านระบบแค็ตตาล็อกซึ่งพิมพ์ 4 สีทั้งเล่มกว่า 600 หน้าและมีการจัดระบบข้อมูลสินค้ากว่า 10,000 รายการเปรียบเทียบทั้งในเชิงลักษณะสินค้าและราคาโดยสามารถแบ่งประเภทของสินค้าออกเป็น 11 หมวดได้ดังนี้

1. **ผลิตภัณฑ์สำหรับคอมพิวเตอร์ (Computer Supplies)** อาทิ ดับเบิลคลิก เครื่องพิมพ์ จอมอนิเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ โปรเจคเตอร์ อุปกรณ์บันทึกข้อมูล แผ่น DVD แผ่นซีดี แผ่นรอมแผ่น อุปกรณ์ทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ ฯลฯ โดยที่สินค้าที่นำมาจำหน่ายนั้นล้วนแล้วแต่เป็นสินค้าที่ได้ผ่านการคัดเลือกผู้ผลิตที่มีชื่อเสียงเชื่อถือได้ เช่น โซนี่ อีวเลตต์-แพคการ์ด ไมโครซอฟท์ 3M บราเดอร์ เอปสัน แคนนอน เป็นต้น

2. **อุปกรณ์การเขียน และลบคำผิด (Writing and Correction)** ซึ่งสินค้าในหมวดนี้ได้แก่ ปากกาประเภทต่าง ๆ ดินสอ ดินสอเขียนกระຈก เทปลบคำผิด ยางลบ เป็นต้น ภายใต้ตราสินค้าที่เป็นที่รู้จัก อาทิ ตราย่า ซิปปร้า เพนเทล ครอส ปีกเกอร์ ไอ-ย่า (ตราสินค้าของบริษัท) เป็นต้น

3. **อุปกรณ์สำนักงานเบ็ดเตล็ด (Office Stationery)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ เครื่องเย็บกระดาษ เครื่องยิงบอร์ด กรรไกร เครื่องตัดซองจดหมาย มีดคัตเตอร์ บัตรติดหน้าอก ตรายาง ตู้อัดหมาย แท่นประทับ ชุดเครื่องใช้สำนักงาน ป้ายข้อความ เป็นต้น และสินค้าที่บริษัทเลือกมาจัดจำหน่ายล้วนมาจากบริษัทผู้ผลิตที่มีชื่อเสียง มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้แก่ แมกซ์ ตราม้า ตราช้าง มาแพ็ค นานมี เป็นต้น

4. **กาว เทป และอุปกรณ์เพื่อการบรรจุ (Glue, Tape and Packing)** ซึ่งรวมถึง กาวเนกประสงค์ กาวช้าง เทปชุ่น เทปใส เทปโอพีพี เทปพลาสติกไวนิล อุปกรณ์เพื่อการบรรจุ เป็นต้น ภายใต้ตราสินค้าที่เป็นที่รู้จัก อาทิ สก็อตช์ 3M ยูยู ตราช้าง โบคุ โบคุ (ตราสินค้าของบริษัท) เป็นต้น

5. **ผลิตภัณฑ์กระดาษ (Paper, Pad and Envelope)** อาทิ กระดาษถ่ายเอกสาร กระดาษการ์ดสี กระดาษหนังสือ กระดาษอิงค์เจ็ท แผ่นใส กระดาษต่อเนื่อง กระดาษแฟกซ์ กระดาษคาร์บอน โพสต์-อิท โน้ต กระดาษโน้ตกาไวในตัว สมุดฉีก สมุดปกอ่อน ใบสำคัญรับ-จ่าย ใบส่งของ บิล สมุดบัญชี ของเอกสาร ของจดหมาย ป้ายสติ๊กเกอร์ เป็นต้น ภายใต้ตราสินค้าที่เป็นที่รู้จักและได้มาตรฐาน ได้แก่ ดับเบิล เอ สตรีง (ตราสินค้าของบริษัท) กรีนรีดของเครือซิเมนต์ไทย เอปสัน ตราช้าง โพสต์-อิท® ตราวินัส เป็นต้น

6. **แฟ้มและอุปกรณ์จัดเก็บเอกสาร (Filing and Storage)** เช่น แฟ้มสันกว้าง แฟ้ม 2-4 ห่วง แฟ้มหนีบ แฟ้มแขวน แฟ้มคลิปปริง แฟ้มคอมพิวเตอร์ แท่นโชว์เอกสาร แฟ้มโชว์เอกสาร ของเอกสารพลาสติก ของอเนกประสงค์พลาสติก อินเด็กซ์ ลื่นแฟ้ม ตาไก่ คลิปปอร์ด ฉากกั้นหนังสือ กล่องเอกสาร ตระกร้าเอกสาร ตู้เอกสาร เป็นต้น ภายใต้ตราสินค้า ตราช้าง ตราม้า คิงส์จิม เทอร์โฟลด์ โคมิก ฟลามิงโก ไอ-ย่า (ตราสินค้าของบริษัท) เป็นต้น

7. **อุปกรณ์เพื่อการประชุม และนำเสนอ (Conference and Presentation)** อาทิ กระดานไวท์บอร์ด กระดานฟลิปชาร์ต กระดานอิเล็กทรอนิกส์บอร์ด บอร์ดต่าง ๆ แปรลงกระดาน เครื่องเข้าเล่ม สันห่วงเข้าเล่ม สันรูด เครื่องเคลือบบัตร พลาสติกเคลือบบัตร ชุดไมโครโฟน อุปกรณ์ขยายเสียง เทปคาสเซ็ท วิดีโอเทป เป็นต้น บริษัทได้ทำการคัดเลือกบริษัทผู้ผลิตที่มีคุณภาพ นำเชื่อถือได้มาจัดจำหน่าย ยกตัวอย่างเช่น ตราสี่ (ตราสินค้าของบริษัท) ฟูจิ อีบีโก้ ครีเอตัส-ยูนิค โซนี่ เป็นต้น

8. **อุปกรณ์สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (Office Electronics)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ เครื่องคิดเลข เครื่องบันทึกเงินสด เครื่องพิมพ์อักษร โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร फिल्मแฟกซ์ ผ้าหมึกเครื่องพิมพ์ดีด นาฬิกา ถ่านไฟฉาย ไฟฉาย เครื่องลงเวลา เครื่องทำลายเอกสาร เครื่องฟอกอากาศ เครื่องพับกระดาษ เครื่องพิมพ์เช็ค เครื่องตรวจนับธนบัตร เครื่องนับแยกเหรียญ ปลั๊กไฟ เป็นต้น ภายใต้ตราสินค้าที่เป็นที่รู้จัก อาทิ คาสิโอ คิมิค แคนนอน ชาร์ป ไอลิมเปีย ออโรรา บราเดอร์ พานาโซนิค จีอี รัช เป็นต้น

9. **อุปกรณ์สำหรับโรงงานและซ่อมบำรุงอาคาร (Factory and Maintenance)** อาทิ ไขควง ประแจ คีม ค้อน กุญแจ หมวกนิรภัย แวนครอบตากันสะเก็ด ถุงมือ รองเท้าบูท ตลับเมตร กล้องส่องเครื่องมือ ปืนยิงกาวยาตั้งเตือน กรวยจราจร สายยาง เครื่องชั่ง ถังขยะ ตู้เก็บเครื่องมือ หลอดไฟ พัดลม ชั้นวางของ บันได รถเข็น รถยก ล้อรถเข็น อุปกรณ์ไฟฟ้า ภายใต้ตราสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพ

10. **เครื่องดื่ม เครื่องใช้ในแคนทีนและผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด (Canteen and Cleaning)** ซึ่งเป็นสินค้าสำหรับห้องอาหาร ห้องรับรอง และห้องน้ำในองค์กรทั่วไป ได้แก่ กาแฟ ครีมเทียม นมข้นหวาน น้ำตาล ชา เครื่องดื่มสำเร็จรูป ลูกอม บะหมี่ ซุปกึ่งสำเร็จรูป อุปกรณ์สำหรับห้องแคนทีน ถาด ช้อน แก้วน้ำ ตู้น้ำเย็น กระติกน้ำร้อน कुลเลอร์น้ำ ที่ใส่ช้อน กระดาษชำระ เครื่องเป่ามือ สบู่ เครื่องจ่ายสบู่ น้ำยาเช็ดกระจก แชมพูล้างรถ น้ำยาล้างจาน ผงซักฟอก น้ำหอมปรับอากาศ ยากำจัดยุงและแมลง ถุงมือยาง ไม้ถูพื้น ไม้กวาด ไม้ขี้เถ้า เครื่องดูดฝุ่น แก้ว อี ฤชยะ ถังขยะ เป็นต้น โดยที่สินค้าในหมวดนี้นั้น บริษัทได้เลือกผู้ผลิตที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ในตลาด เช่น เนสกาแฟ มอคโคน่า เบอรัตี้ ไมโล โอวัลติน คอฟฟี่เมท ลิปตัน ทไวนิ่งส์ ยำยำ สก็อตต์® กวี วิม เป็นต้น

11. **เฟอร์นิเจอร์สำนักงาน (Office Furniture)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ เก้าอี้ ชุดรับแขก โต๊ะทำงาน โต๊ะคอมพิวเตอร์ ชุดโต๊ะผู้จัดการ โต๊ะประชุม ตู้เอกสาร ตู้หนังสือ เคาน์เตอร์ อุปกรณ์เสริม ชุดเฟอร์นิเจอร์ในห้องครัว ชุดโต๊ะอาหาร ตู้เอกสารเหล็ก ตู้เซฟ ตู้เก็บกุญแจ เป็นต้น ภายใต้ตราสินค้าเฟอร์ราเดค (ตราสินค้าของบริษัท) ลัคกี้ เป็นต้น พร้อมบริการติดตั้งโดยพนักงานที่มีความชำนาญและเชื่อถือได้

3.1.2. สินค้าประเภทที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน

ในปี 2552 บริษัทได้ขยายธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน โดย โดยสามารถแบ่งประเภทของสินค้าออกเป็น 16 หมวดได้แก่

1. **ความงาม (Beauty and Personal Care)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ ครีมบำรุงผิว น้ำหอม อุปกรณ์เสริมสวย เครื่องสำอาง เป็นต้น

2. **สุขภาพ (Healthy)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ เครื่องออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ วิตามินและอาหารเสริม เครื่องมือเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

3. **เกมส์คอมพิวเตอร์ (Games)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ แผ่นดีวีดีเกมส์ เม้าส์ คีย์บอร์ด ชุดหูฟัง แผ่นรองเม้าส์ Gamepad Joystick สำหรับเล่นเกม เป็นต้น

4. **แฟชั่น (Fashion)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ เสื้อผ้า กระเป๋า รองเท้า เครื่องประดับ เข็มขัด นาฬิกา ชุดชั้นใน ถุงน่อง เป็นต้น

5. **หนังสือ (Book)** แบ่งเป็นหนังสือในหมวดต่างๆ ได้แก่ นิยาย วรรณกรรม สุขภาพความงาม ศาสนา ปรวิชา ภาษาและวิชาการ บริหารจัดการ พยากรณ์ บ้านและสวน สัตว์เลี้ยง แม่และเด็ก สารคดี เยาวชน การ์ตูนท่องเที่ยววัฒนธรรม คอมพิวเตอร์และไอที อาหารและเครื่องดื่ม ศิลปะและงานฝีมือ ดนตรี กีฬา เกมส พระราชนิพนธ์ เป็นต้น

6. **ของขวัญและเครื่องเขียน (Gift and Stationary)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ ตุ๊กตา กระปุกออมสิน พวงกุญแจ ที่ห้อยโทรศัพท์ ประดับยนต์ กรอบรูป สมุดและเครื่องเขียน เป็นต้น

7. **หนังและดีวีดี (Movie & DVD)** แบ่งเป็นสินค้าลิขสิทธิ์แท้ 100% ตามหมวดได้แก่ หนังซีรี่ย์ แอ็คชั่น ผจญภัย สืบสวนสอบสวน โรแมนติก ดราม่า สารคดี สยองขวัญ คอนเสิร์ต ตลก เป็นต้น

8. **ตกแต่งบ้าน (Home and Living)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ หมอนอิง มู่ลี่ เครื่องนอน โคมไฟ อุปกรณ์ตกแต่งสวน อุปกรณ์ในห้องน้ำ กล้องใส่ของเอนกประสงค์ พรม ผ้าเช็ดมือ ผ้าขนหนู เป็นต้น

9. **เครื่องใช้ในบ้าน (Home Appliance)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ เครื่องฟอกอากาศ กระติกไฟฟ้า กาต้มน้ำไฟฟ้า เครื่องชงกาแฟ อุปกรณ์ทำครัว หม้อ เต้า กระทะไฟฟ้า เครื่องปั่นขนมปัง เตาไรต์ ไมโครเวฟ เตาอบ เครื่องปั่น เครื่องดูดฝุ่น เครื่องเสียง เครื่องเล่นซีดี/ดีวีดี เป็นต้น

10. **อุปกรณ์ไฮเทค (Gadget)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ แฟลชไดรฟ์-ฮับ ลำโพง หูฟัง จีพีเอส เม้าส์ คีย์บอร์ด กล้อง เว็บแคม MP3 MP4 อุปกรณ์เสริม เป็นต้น

11. **โทรศัพท์มือถือ (Mobile)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ โทรศัพท์มือถือรุ่นต่างๆภายใต้แบรนด์ HTC

12. **เครื่องครัว (Kitchen)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ หม้อและเตากระหะไฟฟ้า ไมโครเวฟ เตาอบ กระทิกน้ำ กาต้มน้ำ เครื่องปั่นขนมปัง เครื่องปั่นและเตรียมอาหาร เครื่องชงกาแฟ อุปกรณ์ทำครัว กล้องบรรจุและถนอมอาหาร ของใช้บนโต๊ะอาหาร อุปกรณ์ทำความสะอาด เป็นต้น

13. **บันเทิง (Entertainment)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ โทรศัพท์ เครื่องเล่นซีดี เครื่องเล่นดีวีดี เป็นต้น

14. **กล้อง (Camera)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ กล้องดิจิทัลและกล้อง Toys ภายใต้แบรนด์ชั้นนำเช่น แคนนอน คาสิโอ นิคคอน โอลิมปัส พานาโซนิค ซัมซุง เป็นต้น

15. **ของเล่น (Toy)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ ของเล่นเสริมทักษะ หุ่นยนต์ กีฬา เครื่องบังคับวิทยุ เป็นต้น

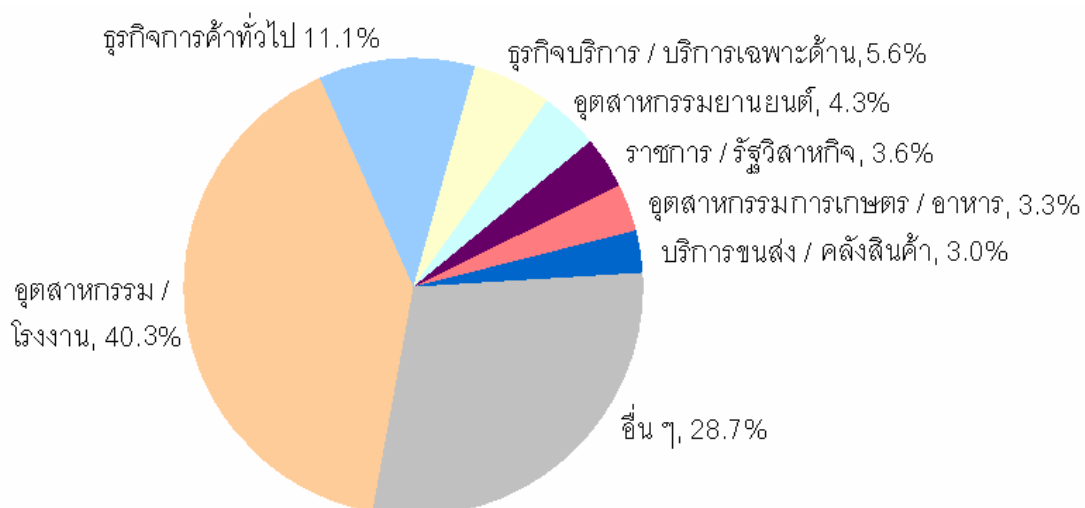
16. **สินค้าสำหรับสัตว์เลี้ยง (Pet Shop)** สินค้าในหมวดนี้ได้แก่ อุปกรณ์อาบน้ำและเสริมสวย สินค้าแฟชั่น ขนม อาหารและสุขภาพ ที่นั่งที่นอน ของเล่น ปลอกคอ สายจูง กระเป๋าใส่สัตว์เลี้ยง เป็นต้น

3.2 ลักษณะลูกค้าและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ในปัจจุบัน บริษัทมีฐานลูกค้ากว่า 70,000 ราย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัท ห้างร้าน และหน่วยงานรัฐ ที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร นิคมอุตสาหกรรม และจังหวัดที่ใกล้เคียง เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นพื้นที่ที่บริษัทมีความสามารถในการจัดส่งสินค้าได้ทั่วถึงภายในวันทำการถัดไป ตัวอย่างลูกค้าของบริษัท ณ ปัจจุบัน เช่น บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ธนาครทิสกรไทย ธนาครฮ้างกงเซี่ยงไฮ้ (ประเทศไทย) บริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กส์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทอโยนิโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ กลุ่มบริษัทในเครือน้ำตาลมิตรผล บมจ. ทำอากาศยานไทย และองค์กรในภาครัฐ อาทิ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สภาอากาศไทย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทยังมีแผนที่จะเพิ่มฐานลูกค้าองค์กรให้มีความหลากหลาย ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดใกล้เคียง รวมถึงจังหวัดหัวเมืองสำคัญในภาคต่าง ๆ โดยการทำการตลาดผ่านพนักงานขาย (Sales representatives) ที่มีกว่า 40 คน และการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

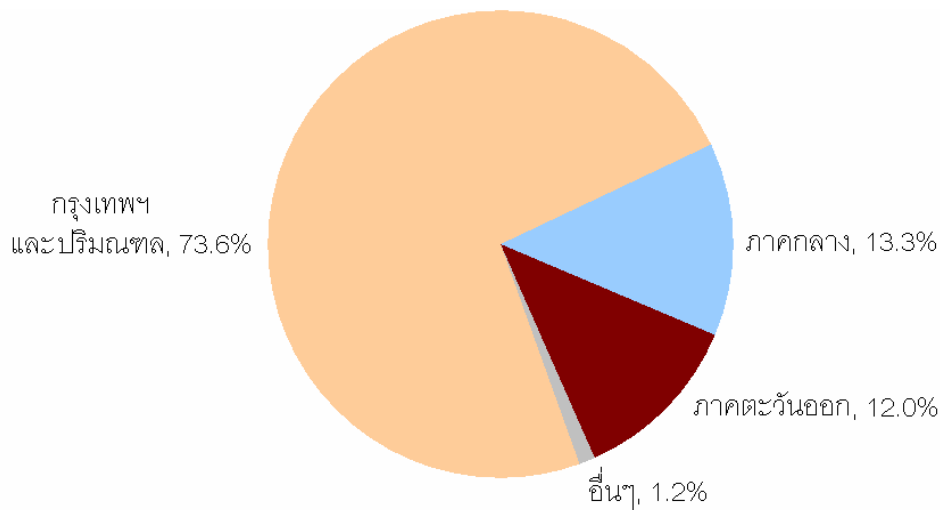
ในปี 2552 ลูกค้าของบริษัทครอบคลุมองค์กร บริษัท และห้างร้านในทุกประเภทธุรกิจ โดยฐานลูกค้าที่สำคัญของบริษัทได้แก่ อุตสาหกรรมและโรงงานคิดเป็นร้อยละ 40.3 ของยอดขาย และ ธุรกิจการค้าทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 11.1 ของยอดขาย นอกจากนี้กลุ่มลูกค้าของบริษัทยังมีการกระจายไปยังธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมถึง ธุรกิจบริการและบริการเฉพาะด้าน อุตสาหกรรมยานยนต์ ราชการและรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรมการเกษตร และอาหาร บริการขนส่งและคลังสินค้า และอื่นๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายได้อย่างครบวงจร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเติบโตทางธุรกิจ

กราฟแสดงยอดขายในปี 2552 แบ่งตามประเภทธุรกิจของลูกค้า



ทั้งนี้ลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 73.6 ของยอดขายในปี 2552 รองลงมาคือลูกค้าในพื้นที่ภาคกลางคิดเป็นร้อยละ 13.3 และภาคตะวันออกร้อยละ 12.0 และภาคอื่นๆร้อยละ 1.2 ตามลำดับ ทั้งนี้ด้วยประสิทธิภาพในการบริการจัดส่งครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ บริษัทจึงมีฐานลูกค้ากระจายอยู่ในทุกภูมิภาค ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทั่วประเทศ ซึ่งรวมถึงองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ

กราฟแสดงยอดขายในปี 2552 แบ่งตามภูมิภาคของลูกค้า



นอกจากนี้บริษัทมีเป้าหมายขยายฐานลูกค้าสู่กลุ่มลูกค้าบุคคล โดยในช่วงแรกบริษัทมุ่งเน้นกลุ่มพนักงานบริษัท และกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ โดยบริษัทอาศัยความได้เปรียบทางด้านการขนส่งเพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ตลอดจนการใช้กลยุทธ์การตลาด การส่งเสริมการขาย และการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ e-Communication เพื่อจูงใจและสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อสินค้าและบริการของบริษัท

3.3 การจัดจำหน่ายและการจัดส่งสินค้า

ช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ช่องทาง ดังนี้

1. การสั่งซื้อจากพนักงานบริษัทผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

บริษัทจำหน่ายสินค้าเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบเค็ตตาล็อกแบบ 4 สี ทั้งเล่ม ซึ่งมีการจัดพิมพ์เป็นประจำทุกปีประมาณปีละ 200,000 เล่ม เพื่อนำเสนอรูปแบบสินค้าที่หลากหลายกว่า 10,000 รายการ เปรียบเสมือนเป็นหน้าร้านในการวางสินค้าของบริษัทที่มีความหลากหลายภายใต้ตราสินค้าต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำการศึกษาเปรียบเทียบก่อนการสั่งซื้อ ผ่านระบบ Call Center "OfficeMate Contact Center: 02-739-5555" ซึ่งมีพนักงานเทเลมาร์เก็ตติ้งรองรับคำสั่งซื้อกว่า 120 คู่สาย โดยพนักงานดังกล่าวได้รับการฝึกอบรมให้มีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงระบบโทรสารรองรับคำสั่งซื้อผ่าน OfficeMate Fax Ordering 02-721-1717 อีก 30 คู่สาย รองรับลูกค้าองค์กรที่มีการสั่งซื้อเป็นประจำ

นอกจากนี้บริษัทมีการจัดพิมพ์เค็ตตาล็อกรายเดือน เพื่อเป็นช่องทางในการแนะนำสินค้าเกี่ยวกับชีวิตประจำวันกว่า 10,000 รายการ ตลอดจนโปรโมชั่นต่างๆ ของแต่ละเดือน ซึ่งเป็นเครื่องมือส่งเสริมการขาย และรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยลูกค้าบุคคลสามารถสั่งซื้อผ่านทั้งระบบโทรศัพท์ "Trendyday Contact Center: 02-739-5555 กด 4" และระบบโทรสาร Trendyday Fax Ordering 02-721-1717

2. การสั่งซื้อผ่านระบบออนไลน์ (Online)

บริษัทได้พัฒนาระบบการสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์บริษัท www.officemate.co.th ซึ่งเน้นให้บริการกลุ่มลูกค้าองค์กร บริษัท ห้างร้าน (Business to Business: B2B) เพื่อสั่งซื้อสินค้าอุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งลูกค้าสามารถลงทะเบียนและสั่งซื้อสินค้าทุกหมวดเช่นเดียวกับระบบแค็ตตาล็อก และมีการพัฒนาปรับปรุงให้เข้ากับการตลาดและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ และ www.trendyday.com ซึ่งเน้นให้บริการกลุ่มลูกค้าบุคคล (Business to Customer: B2C) ซึ่งนอกจากผู้ใช้บริการเว็บไซต์จะสามารถสั่งซื้อสินค้าที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันแล้ว ยังสามารถสื่อสารและรับความบันเทิงผ่านสังคมออนไลน์รูปแบบลักษณะพิเศษที่หลากหลายตอบสนองของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ทันสมัย

นอกจากนี้บริษัทยังได้พัฒนาระบบ E-Procurement ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเฉพาะองค์กร ด้วยการเชื่อมต่อระบบการจัดซื้อของลูกค้าเข้ากับระบบการสั่งซื้อสินค้าของบริษัท ทั้งนี้บริษัทมีนโยบายในการรุกรุกกิจผ่านระบบ E-Procurement เนื่องจากเป็นระบบที่ช่วยลูกค้าลดเวลา และขั้นตอนในการดำเนินการสั่งซื้อ ช่วยลดค่าใช้จ่ายแฝงที่เกิดจากการจัดซื้อนอกกระบวนการ และลูกค้าสามารถควบคุมและตรวจสอบการสั่งซื้อได้ ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ลูกค้ายังเป็นการสร้างความแตกต่างแก่บริษัทเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการรายอื่น

สำหรับการจัดส่งสินค้า บริษัทมีบริการจัดส่งสินค้าฟรีให้ลูกค้าภายในวันทำการถัดไปสำหรับลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง 11 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ นนทบุรี และบางพื้นที่ของจังหวัดนครปฐม ชลบุรี อยุธยา ระยอง ปทุมธานี ฉะเชิงเทรา สมุทรสาคร ปราจีนบุรี สระบุรี ด้วยยอดสั่งซื้อขั้นต่ำ 499 บาท โดยใช้รหัสให้บริการจัดส่งสินค้าจำนวน กว่า 50 คัด สำหรับในเขตกรุงเทพและจังหวัดใกล้เคียง สำหรับลูกค้าต่างจังหวัดที่อยู่นอกเขตระบบการขนส่งของบริษัท บริษัทจัดส่งสินค้าผ่านบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัทขนส่งที่น่าเชื่อถือให้ดำเนินการจัดส่งแทนฟรีภายใน 3 - 7 วันทำการ

3.4 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

อุตสาหกรรมเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน เป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ประกอบด้วยสินค้าที่เกี่ยวข้องกว่า 20,000 รายการ ครอบคลุมผู้ใช้ทั่วประเทศ ทั้งในภาครัฐ เอกชน และในครัวเรือนประชาชนทั่วไป โดยในปี 2550 มีการคาดการณ์ว่าอุตสาหกรรมดังกล่าวมีมูลค่าประมาณ 1.59 แสนล้านบาท แบ่งเป็น (1) ตลาดออฟฟิศ ชีพพลาย เช่น สินค้าประเภท ปากกา กระดาษ คิดเป็นสัดส่วนการตลาดประมาณร้อยละ 50 (2) ตลาดออฟฟิศ แมชชีน เช่น เครื่องโทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร คิดเป็นสัดส่วนการตลาดประมาณร้อยละ 40 และ (3) ตลาดออฟฟิศ เพอร์ซิเจอร์ คิดเป็นสัดส่วนการตลาดประมาณร้อยละ 10¹

โดยในปี 2551 - 2552 ที่ผ่านมามีตลาดโดยรวมค่อนข้างทรงตัว เนื่องจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจในประเทศ อันเป็นผลมาจากปัญหาเศรษฐกิจโลก และปัญหาทางการเมืองภายในประเทศ ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค และภาคเอกชน อันนำมาซึ่งการชะลอตัวของอุตสาหกรรมโดยรวม

สำหรับโครงสร้างโดยรวมของอุตสาหกรรมเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน สามารถแบ่งผู้ประกอบการออกได้เป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

¹ บิสเนสไทย 12-6-2007

- (1) กลุ่มผู้ผลิต ผู้ส่งออก ผู้นำเข้า และตัวแทนจำหน่ายสินค้าเครื่องเขียนและอุปกรณ์
- (2) กลุ่มผู้จำหน่ายสินค้าทั้งในรูปแบบเดอรัลเทรด และร้านค้าปลีกทั่วไป

ภาวะการแข่งขันธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน

ธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน เป็นตลาดที่มีการแข่งขันในด้านราคาสูง เนื่องจากสินค้ามีลักษณะไม่แตกต่าง และมีคู่แข่งมากมาย ทั้งนี้สามารถแบ่งผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทนี้ออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่

- (1) กลุ่มโมเดรัลเทรด อาทิ เทสโก้ โลตัส บิ๊กซี คาร์ฟู ซึ่งมีแผนกหรือโซนเครื่องเขียนให้บริการลูกค้า โดยเน้นสินค้าราคาถูก แต่ความหลากหลายของสินค้ามีจำกัด
- (2) กลุ่มธุรกิจที่เสนอขายเฉพาะเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน (Category Killer) ซึ่งสามารถแบ่งช่องทางในการจำหน่ายสินค้าออกเป็น 2 ประเภท คือ
 - จำหน่ายสินค้าผ่านหน้าร้านของตนเอง เน้นกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าในร้าน (cash and carry) เป็นหลัก เดิมมีผู้ประกอบการหลักในกลุ่มธุรกิจนี้ 2 รายคือ ออฟฟิศ ดีโป และออฟฟิศ เซ็นเตอร์ แต่ปัจจุบันถือเป็นกลุ่มเดียวกันภายหลังจากที่ออฟฟิศ ดีโป ประเทศไทย ซื้อกิจการจากออฟฟิศ เซ็นเตอร์ เมื่อเดือนพฤษภาคม 2551
 - จำหน่ายสินค้าแบบไม่มีหน้าร้าน อาทิ ผ่านระบบ call center และการสั่งซื้อ online ผ่านเว็บไซต์ อาทิ บริษัท ลิเวโค (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด (มหาชน) เป็นต้น
- (3) ร้านเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานทั่วไป ซึ่งมีจำนวนมาก และตั้งอยู่ตามชุมชนทั่วไป
- (4) กลุ่มธุรกิจที่ขายสินค้าเฉพาะโดยตรงให้กับลูกค้า อาทิ ดับเบิล เอ และ เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น เป็นต้น

3.5 กลยุทธ์ทางการตลาด

เพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ บริษัทดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดดังนี้

1. การเป็นศูนย์รวมของอุปกรณ์เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน (One Stop Service) ที่มีความหลากหลายของสินค้าผ่านระบบการขายที่มีพนักงานขายและระบบสนับสนุนการขายที่สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งช่วยลดต้นทุนการจัดหาสินค้า (Procurement cost) ของลูกค้าได้
2. การให้บริการจัดจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าบุคคล ตลอดจนการนำเสนอ Online Community เพื่อเป็นแหล่งพบปะพูดคุย
3. การสร้างมาตรฐานในการนำเสนอสินค้าผ่านแค็ตตาล็อก ด้วยสินค้าที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของทั้งลูกค้า ผู้ผลิตสินค้าหรือแม้แต่ผู้ประกอบการธุรกิจเช่นเดียวกับบริษัท และเป็นสื่อในการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าและองค์กรทั้งของบริษัท และผู้ผลิตสินค้าหรือตัวแทนจำหน่ายสินค้า (Supplier)
4. ระบบโครงสร้างราคาสินค้าแบบราคาเดียว (One Price Policy) ที่ได้รับการตรวจสอบและไว้วางใจจากฝ่ายจัดซื้อขององค์กรชั้นนำทั่วประเทศกว่า 70,000 องค์กรที่เลือกใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ลูกค้าจึงสามารถมั่นใจได้ว่าราคาสินค้าจากบริษัทเป็นราคามาตรฐาน เปรียบเทียบได้ ด้วยคุณภาพสินค้าที่ผ่านการคัดเลือกและตรวจสอบโดยฝ่ายจัดซื้อของบริษัท

5. การจัดส่งสินค้าฟรีทั่วประเทศ หากลูกค้าสั่งซื้อไม่ต่ำกว่า 499 บาท ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งที่เป็นร้านค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ต้องใช้เวลาในการเลือกซื้อสินค้า

6. การจัดทำรายการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ ผ่านแค็ตตาล็อกรายเดือน ซึ่งแจกฟรีให้กับบริษัท และองค์กรต่าง ๆ และอีกทางหนึ่งก็คือทางเว็บไซต์ของบริษัท โดยตัวอย่างสิทธิพิเศษที่ทางบริษัทได้มอบให้แก่ลูกค้าได้แก่ Officemate Member Rewards ที่ทุกๆยอด 100 บาทของการสั่งซื้อ สามารถเปลี่ยนเป็นคะแนนสะสมได้ทันที 5 คะแนนเพื่อใช้แลกรับของรางวัลที่มีกว่า 400 รายการได้ทันที หรือ Officemate Rebate เป็นการมอบสิทธิพิเศษด้วยเงินคืนตามยอดซื้อให้กับลูกค้าระบบเครดิต หากยอดซื้อสินค้าต่อเดือน 10,000 บาทขึ้นไป จะได้รับเงินคืนในทุกๆ ไตรมาส ตั้งแต่ร้อยละ 2 - 4 ตามเงื่อนไข ซึ่งลูกค้าสามารถนำยอดเงิน Rebate มาหักค่าสินค้าในรอบการชำระเงินครั้งต่อไปได้เมื่อชำระค่าสินค้าตรงตามเงื่อนไขของบริษัท สำหรับลูกค้าที่ชำระเป็นเงินสด จะได้รับส่วนลดร้อยละ 3 ตลอดจนการทำโครงการ e-coupon ซึ่งเป็นโปรแกรมการส่งเสริมการขายสินค้าของเว็บไซต์ Trendyday เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ โดยลูกค้าสามารถลงทะเบียนเพื่อรับ e-coupon ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

7. บริการการขายและการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า บริษัทตระหนักถึงความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจจำหน่ายสินค้าผ่านระบบแค็ตตาล็อก โดยได้พัฒนาระบบที่จะมาคอยช่วยเหลือลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบาย อาทิ เช่น ระบบ OfficeMate Contact Center ที่มีพนักงานพร้อมให้ข้อมูลและบริการหากลูกค้ามีข้อสงสัย ระบบ OfficeMate Live Support ซึ่งเป็นบริการให้ข้อมูลการสั่งซื้อและคำแนะนำผ่านการสนทนากับพนักงานบนเว็บไซต์ของบริษัทที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลบริษัทได้ตลอดภายในวันทำการถัดไปโดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้า ดูข้อมูลสินค้าอย่างละเอียด ค้นหาสินค้าที่ต้องการ หรือสอบถามปัญหาในการใช้บริการ รับรู้ข่าวสาร โปรโมชันใหม่และบริการอื่นๆ ได้ตลอดเวลา นอกจากนี้บริษัทยังรับประกันความพึงพอใจในตัวสินค้าโดยยินดีรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าภายใน 7 วันหากลูกค้าไม่พอใจกับสินค้าหรือบริการซึ่งทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการหลังการขายของบริษัท

3.6 การจัดหาผลิตภัณฑ์

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าที่จำหน่าย เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าบริษัทที่มีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคาและเชื่อถือได้ ทั้งนี้บริษัทจัดหาสินค้าจากผู้ผลิตและตัวแทน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. บริษัทผู้ผลิตสินค้าหรือตัวแทนจำหน่ายสินค้า ภายใต้ตราสินค้าชั้นนำ อาทิ โซนี่ พานาโซนิค คิงส์ตัน แม็กเซล ฮิวเลท-แพคการ์ด 3M ซัมซุง นานมี ดับเบิลยู เนสเล่ เป็นต้น

2. บริษัทรับจ้างผลิตสินค้าและการนำเข้าสินค้าภายใต้ตราสินค้าของบริษัทซึ่งได้จดลิขสิทธิ์ในเครื่องหมายการค้า อาทิ บอคุ บอคุ (Boku Boku) ไอ-ย่า (I-Ya) และเฟอราเดค (Furradec) เป็นต้น โดยที่เป็นสินค้าที่มีคุณภาพผ่านระบบการผลิตที่ได้มาตรฐาน โดยสินค้ามีหลายประเภทและรูปแบบ อาทิ ปากกาลูกกลิ้ง ไม้บรรทัด เทปลบคำผิด คลิปหนีบกระดาษ แฟ้มพลาสติกและเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน เป็นต้น