

رمز موفقیت در تجارت الکترونیک

● نکته اول: فرصت را غنیمت شمردید!

میانگین زمانی که یک کاربر اینترنت به مرور یک صفحه اختصاص می دهد ، حداکثر ۴۶ ثانیه است در طی همین ۴۶ ثانیه است که یک تجارت آنلاین می بایستی مشتری را جذب نموده و با یک پیشنهاد مختصر معامله را تمام کند. یعنی از زمانی که یک کاربر وارد سایت می شود تا یک کالا را می بیند و نهایت انتخاب می کند و سپس هزینه اعتباری آن را پرداخت میکند ، نباید بیش از این زمان ، زمان سپری شود. فرایند : مشاهده - بررسی - انتخاب و خرید ، مراحل ۴ گانه بهینه در تجارت الکترونیک سریع و موفق را نشان می دهد .

مونورهای جست و جو ، دایرکتوری های طبقه بندی موضوعی کالا ، طبقه بندی دسته ای کالا و امثالهم ، همه و همه ، راه های سریع تر رسیدن به هدف را در ecommerce هدف قرار می دهد .

۴۶ ثانیه را سایت www.clicks.com بیان می کند. یعنی باید سایتی که برای تجارت الکترونیک راه اندازی می کنید به گونه ای چیدمان شده باشد ، که یک کاربر بتواند در عرضه ۴۶ ثانیه جنس مورد نظر را مشاهده و قیمت آن را بررسی و در فرم درخواست خرید ، آن را وارد کند .

رقابت در دنیای مجازی روز به روز در حال افزایش است . به گزارش Verisign ثبت دامنه در سال ۲۰۰۳ ، ۱۶ درصد رشد داشته است . از مجموع دامنه های ثبت شده در یک نمونه ۶۰ میلیونی تا کنون بیشترین سهم از آن دامنه هایی با پسوند .com بوده است .

تا کنون بیش از ۵۰ میلیون domain در اینترنت ثبت شده اند که یک دهم درصد آن ، متعلق به ایرانیان است . هر یک سایت مخصوص به خود را دارند و شیوه خاص در تجارت الکترونیک را به کار بسته اند . پس در این بازار آشفته برای رسیدن به یک موفقیت الکترونیکی چه باید کرد ؟

● نکته دوم: به اهداف خاص فکر کنید .

شناخت مشتری و تحلیل رفتار سازمانی آن در دنیای مجازی ، یک اصل مهم برای مدیران سایت های تجارت الکترونیک است . مشتریانان را بشناسید و خواسته های آنها را که رقبایان توجهی به آنها نداشته اند را برآورده سازید . ebay . یک نمونه بارز است . ebay . خیلی سریع به مردمی که خواستار کسب درآمد بیشتر از طریق خرید و فروش کالاهای دسته دوم بودند معرفی شد .

ebay به ضرورت ایجاد چنین محیطی که خریداران و فروشندگان با یکدیگر ملاقات و معامله نمایند پی برد . فناوری تجارت الکترونیک به ebay در جهت ایجاد فضایی برای پاسخگویی به تقاضای عمومی کمک کرد و سایر مواردی که راجع به آن شنیده اید داستانی بیش نیست .

زمانیکه تجارت آنلاین را شروع می کنید کوچک اما درست شروع کنید . حرکت درست بسیار مهم و کاربردی است . از همه مهم تر ، توجه به نکاتی است که خیلی ها به آن توجه نکرده اند .

مثلا شرکت www.godiva.com ، برای افزایش فروش شکلات در سایت مشهور خود ، سر در مغازه های خود را به صورت اینترنتی طراحی کرده است و برای خریداران شکلات در وب ، امتیازات خاصی قائل شده است که خیلی ها در زمینه شکلات به آن فکر هم نکرده اند! مثلا سایت آمازون ، برای ارتقای فروش کتاب در سایت خود ، به مدیران سایت های اینترنت که بتوانند مشتری به سایت آمازون آورده و باعث خرید محصولات آن شوند ، پورسانت پرداخت می کند. کافی است سورسی که سایت آمازون برای جلب مشتری الکترونیکی تعریف کرده است ، در سایت خود بگذارید و به بینندگان سایت خود توصیه کنید که با کلیک بر روی آگهی خاصی که آن ها را به سمت فروشگاه های الکترونیک آمازون هدایت می کند ، به آن سایت وارد شوند .

آمازون بر اساس برنامه ای که شما در سایت خود ایجاد کرده اید ، به ردیابی کاربران ورودی به سایت خود از طریق سایت شما می پردازد و اگر آن ها خریدی بکنند ، درصدی از خرید آن ها ، به دلار به حساب اعتباری شما نزد آمازون واریز می شود. آیا راهی بهتر برای درآمد از طریق وب سراغ دارید ؟

● نکته سوم: برنامه ریزی تجاری قوی

آگاهی کاملی از منبع درآمدتان ، یکسان کردن حسابهایتان ، سایر نکات راهبردی در زمان شروع تجارت آنلاین و برنامه ریزی مرحله ای که شما را به موفقیت نزدیک خواهد کرد را باید در نظر داشته باشید . شما باید زمان مناسبی را برای توسعه تجارت خود و برنامه ریزی در جهت دستیابی به منابع درآمد جدید انتخاب کنید .

تجارت اینترنتی تاریخچه تکان دهنده ای دارد که تحولات فجیعی را با سرعتی شگفت انگیز ایجاد کرده است . برای رویارویی با چنین تحولاتی آماده باشید و برنامه ریزی دقیقی برای پشت سر گذاشتن چنین لحظات تکان دهنده ای را داشته باشید .

تعیین یک برنامه کاری مبتنی بر آی تی ، یعنی توجه به نیازها ، اهداف و طریقه رسیدن به اهداف که نیازمند کسب مشاوره از نخبگان و ایجاد فضای الکترونیک درستی است .

● نکته چهارم : نرم افزار تجارت الکترونیک تاجر پسند

همواره نرم افزاری را انتخاب کنید که مدیریتی آسان داشته و امکان تمرکز شما را بر روی هسته فعالیتهای تجاریتان فراهم سازد .

این نرم افزار نیازهای تجاریتان را برآورده می سازد . راه حل تجارت الکترونیک ، نرم افزاری را باتوجه به نیاز، امنیت و انعطاف پذیری آن انتخاب می کند.

روی راه حلی سرمایه گذاری کنید که نه تنها نیازهای فعلی شما را برآورده می سازد بلکه برای نیازهای آینده تجاری خود نیز بتوانید از آن استفاده کنید . برنامه های مدیریت سایت های تجارت الکترونیک زیادی امروز در دسترس هستند . سعی نکنید در این راه ارزان ترین نرم افزار را انتخاب کنید .

سعی کنید بهترین نرم افزاری که نیازهای مخاطبان شما را در خرید راحت یاری می کند ، انتخاب کنید . یک نرم افزار خوب باید :

- ۱ (امکان مدیریتی خوب و راحتی را به صورت آنلاین بر روی سایت تجارت الکترونیک بدهد
- ۲ (امکان خوبی برای تولید فروشگاه های مختلف با زیرمجموعه های دیگر داشته باشد
- ۳ (سبد های خریدی که تعریف می شود ، قابل مدیریت شدن باشد
- ۴ (با سرویس های اعتباری جهانی مانند WWW.CCNOW.COM به خوبی قابل ارتباط باشد
- ۵ (هر نوع تعریف کاربر پسندی را در صورت نیاز شما ، بتواند برآورده کند .

● نکته پنجم : یک فروشگاه اینترنتی متفاوت ایجاد کنید .

خاطرات بصری ماندگاری بیشتری نسبت به خاطرات نوشتاری دارد. اسمی که برای سایتتان انتخاب می کنید برای موفقیت شما در تجارت آنلاین اهمیت بسزایی دارد . از طریق ایجاد یک فروشگاه الکترونیکی که با خواسته ها و ناخواسته های هر کدام از مشتریانانتان مطابقت دارد بازخورد فروشگاهتان را افزایش دهید . البته نامی مثل www.ketabmetab.com نام خوبی نیست .

چرا که یک اصطلاح فارسی را در دامنه به کار بردید که معلوم نیست برای کاربر خارجی قابل فهم باشد یا نه . مشتریان خود را بهتر بشناسید و طراحی آرمهای بی نظیری با استفاده از ترکیبات رنگی جالب، طرح بندی سایت، و طراحی لوگو را در برنامه کاری خود قرار دهید . جذابیت اسم دامنه شما هم می تواند نقش مهمی در مارک فروشگاه آنلاین شما داشته باشد .

برای کسب موفقیت در اینترنت، در ایجاد یک ذهنیت مثبت برای مشتریانانتان متفاوت باشید (البته مبهم نباشید)

● نکته ششم: فروشندگان فعال خود را قوی سازید

ابتدا برای جذب مشتری اهداف خود را تبلیغ کنید .فروشگاه اینترنتی خود را به صورتی طراحی کنید که یک بازدید کننده، زمانیکه فروشگاه شما را ترک می کنداز خصوصیات کالاهای شما با خبر باشد حتی اگر تمایلی به خرید آنها نداشته باشد . برای روشن شدن موضوع فرض کنیم که شما فروشنده آنلاین گل به خصوصی مانند رز قرمز تازه هستید فروشگاه آنلاینتان را طوری طراحی کنید که وقتی بازدید کننده فروشگاه شما را ترک می کند از ویژگی کالای شما باخبر باشد هر چند که ممکن است بخش گلهای رز قرمز را ندیده باشد .

بنابراین هر زمان که او بخواهد گل رزقرمز بخرد به احتمال زیاد سری هم به فروشگاه آنلاین شما می زند . از اولین خدمات در فروشگاه اینترنتی شما مشخص کردن بهترین کالا و خدماتتان است.

● نکته هفتم: نگذارید که مشتریانانتان شما را فراموش کنند

مدیریت روابط با مشتری (CRM : CU STOMER RELATIONSHIP MANAGEMEN) دردرجه اول اهمیت قراردارد، به ویژه زمانیکه شما در تلاش برای ایجاد حداقل سقف مشتری پایدار هستید . روشهای تازه ای را برای اطلاع رسانی به مشتریان قبلی در خصوص محصولات جدید و آخرین بروز رسانی سایت برگزینید . راه حل انتخابی شما برای تجارت الکترونیک باید قواعدی برای یکپارچه سازی فرایندهای CRM (مدیریت روابط با مشتری) داشته باشد .

روشهای ارتباطی جدیدی را برای ارتباط با مشتریانانتان اتخاذ کنید . رضایت مشتریان برای ایجاد فروشی ثابت موفقیت شما را در فروش آنلاین تضمین می کند .

با اجرای بازاریابی هوشمندانه حضور خود را در اینترنت احساس کنید . بهینه سازی برای موتور جستجو (SEO) را در سایت خود اجرا کنید. بهینه سازی یعنی آن که کاری کنید تا سایت شما در موتورهای جست و جوی مشهور وب مانند یاهو و گوگل ، شناخته شود.

برای این کار باید جنس های بیش تر ، تنوع بیش تر و امکان حضور بیش تری را برای کاربران وب مهیا کنید. کلمات کلیدی مناسبی را به نسبت موضوع صفحات سایت خود ، در تگ های سورس صفحه قرار دهید . اکثریت خریدارانی که از سایت شما بازدید می کنند آنرا در میان سه یا چهار صفحه اول نتایج جستجویافته اند . می توانید برای اینکار از شرکتهای متخصص بازاریابی و SEO استفاده کرده یا اینکه خودتان بازاریابی اینترنتی را انجام دهید. با وب سایتهایی که تمامی خدمات و محصولات را در اینترنت ارائه می دهند همکاری کنید. این به افزایش حضور شما در محیط وب برای ارتقاء رتبه سایت در موتورهای جستجو و همچنین ازدیاد مشتریانتان کمک می نماید .

● نکته هشتم : اجرای عملیات پشتیبانی قوی

حیات فروشگاه آنلاین شما در گرو عملیات پشتیبانی قوی است. زمانی را برای بررسی عملیات پشتیبانی که توسط نرم افزار تجارت الکترونیک ارائه میشود اختصاص دهید. طرحهایی از قبیل فرایند مدیریت کالا ، فرایند کارت اعتباری، سیستمهای گزارشگیری و مانند اینها اولین قدم برای اینکار خواهند بود. کلیه عملیات پشتیبانی به دقت، میزان و ارائه سریع اطلاعات برمی گردد. راه حل انتخابی شما برای تجارت الکترونیک قدرت شما را برای عملیات پشتیبانی مشخص می کند .

سیستمهای ناقص پشتیبانی، یک عامل تهدید کننده برای عملیات تجارت الکترونیک شما به حساب می آید. پیش از شروع تجارت از قدرت سیستم پشتیبانی خود مطمئن شوید. اگر خریدی از سایت شما صورت می گیرد و شما نتوانید جنس مورد نظر را تهیه و به ادرس خریدار ارسال کنید در زمان مورد نظر ، این مساله در بازگشت دوباره خریدار به سایت شما ایجاد خلل می کند .

سایت های بزرگ ، حتی برای نوع بسته بندی - زمان دقیق ارسال و ارائه هدیه به مشتریان خود در زمان تحویل کالای ان ها ، برنامه های خاص دارند . باید به این مسائل در تجارت الکترونیک خود توجه کنید .

● نکته نهم : سریعتر و بهتر یاد بگیرید .

هر فردی ممکن است اشتباه کند ، اما تصور اینکه خود را از رقبا مخفی کنید و این فرصت را به آنها دهید تا از خلاءهای موجود در برنامه شما سوء استفاده نمایند یک خود کشی محض و عامل تهدید کننده ای برای موفقیت شما در اینترنت است .

همواره یک ارزیابی بیطرفانه در مورد تجارت آنلاین خود داشته و آمادگی پذیرش اشتباهات خود را داشته باشید.

هنر پذیرش اشتباهات خود را فرا گیرید و آنها را برطرف سازید پیش از آنکه رقباي شما از این اشتباهات مطلع گردند . تجارت یعنی سرعت، سرعت برای یافتن اشتباهات و رفع آنها ضروری است. شما باید سریعتر از رقبایتان نقاط ضعف و اشتباهات خود را بیابید و آنها را کاملا برطرف سازید.

اگر مشاهده می کنید که در فروشگاه فروش کتاب، کتب داستانی از خریداران کمی به نسبت کتابهای درسی برخوردار است و تمایل مقطعی و زمانی کاربران سایت، به خرید کتاب های درسی بیش تر است، و این مسئله در پایگاه های وب مشابه رقبا نیز به نوعی قابل فهم است ، تعداد عرضه کتاب درسی را در افزایش داده و حداقل ۲۰ درصد کل آگهی های تبلیغاتی پخش شده روی ایندکس سایت را به معرفی این بخش اختصاص دهید. یعنی به قول متخصصان مدیریت، سازمان الکترونیکی یادگیرنده e-learner organization راه اندازی کنید. منعطف بودن در این مسئله، خیلی وابسته نکته پنجمی است که در ابتدای مطلب اظهار کردیم.

پرداخت ارائه دهنده راه کارهای تجارت الکترونیک و فروش مجازی هم اکنون برای مشاوره رایگان تماس حاصل فرمائید:

۰۲۱- ۸۸۴۹۱۶۱۲