

# فرصت امروز

برای کسب و کار آفرینی

روحانی با انتقاد از عملکرد رسانه‌ها در اعلام رقم اجاره بها :

## میزان اجاره بها در تهران به طور متوسط ۳۰ درصد افزایش یافته است

فرصت امروز: رئیس جمهور تلاش‌های بخش‌های مختلف برای بازسازی مناطق آسیب‌دیده از حوادث و بلایای طبیعی، به ویژه سیل و زلزله را ارزشمند دانست و گفت براساس وعده وزیر کشور و رئیس بنیاد...



شاخص بورس فرو ریخت، فرابورس بالا رفت

## واکنش بازارهای مالی به توقیف نفتکش انگلیسی

فرصت امروز: پس از آنکه عصر جمعه، یگان شناوری سپاه، یک فروند نفتکش انگلیسی را به درخواست سازمان بنادر و دریانوردی استان هرمزگان و به علت رعایت نکردن قوانین بین‌المللی توقیف کرد، این اقدام در کنار استنادی که سپاه برای رد ادعای رئیس جمهور آمریکا مبنی بر هدف قرار دادن پهپاد ایرانی در هفته گذشته منتشر کرده بود، از جمله داغ‌ترین خبرهایی بود که ظرفیت اثرگذاری بر بازارهای مالی را داشت و در همان ابتدا به رشد نسبی قیمت جهانی نفت دامن زد. از همان زمانی که خبر توقیف نفتکش انگلیسی در تنگه هرمز روی خط رسانه‌ها رفت، این اقدام به پاسخ حقوقی ایران به رفتار نادرست انگلیسی‌ها در توقیف نفتکش ایرانی «گریس ۱» در تنگه جبل الطارق بازتاب پیدا کرد؛ نفتکشی که ۱۵ روز پیش به بهانه...

دولت چگونه ارز دیجیتال را مدیریت خواهد کرد؟

## پیدا و پنهان سیاست‌گذاری ارزهای دیجیتال در ایران

### مدیریت و کسب و کار



- راه که این افراد در خانه ماندند و پول در آوردند
- استارت‌آپ‌تان به سمت شکست حرکت می‌کند یا پیروزی؟
- پایان عصر تبلیغات سنتی
- ۱۰۰ گام برای موفقیت در بازاریابی
- سفر آرام و بی‌سروصدا با Uber
- مک‌دونالد و در دسر اسباب‌بازی‌های پلاستیکی

استثباته قیمت‌گذاری پرایم دی باعث فروش دوربین‌های گران‌قیمت به بهایی ناچیز شد



## دژپسند از نمایشگاه کامپ بازدید کرد تحقق اقتصاد دیجیتال تا پایان دولت دوازدهم

### یادداشت

استراتژی توسعه صنعتی؛ ضرورت ملی یا موضوعی حاشیه‌ای؟

حسین حق‌گو  
کارشناس اقتصادی

طرح موضوع تدوین «استراتژی توسعه صنعتی» به سبب تکرار، شاید دیگر کمتر حساسیتی را به‌ویژه در فعالان صنعتی برانگیزد. آن‌هم در شرایط حال حاضر که همه چیز فوری و فوری و کوتاهمدت قلمداد می‌شود و هر روز تعدادی از راهبردهای صحیح و دستاوردهای بلندمدت متناسب با توسعه صنعتی رها شده و به کناری نهاده می‌شود و سخن از ممنوعیت‌های وارداتی و صادراتی و خودکفایی (نهضت داخلی‌سازی) و قیمت‌گذاری‌ها و ... می‌رود. چنانکه در گرامیداشت اخیر روز «صنعت و معدن» نیز همین رویه را شاهد بودیم. آنجا که در پاسخ به پیشنهاد رئیس اتاق ایران برای تدوین «استراتژی توسعه صنعتی» توسط این نهاد، رئیس مجلس با بیان اینکه استراتژی صنعتی می‌تواند دورنمای خوبی برای کشور داشته باشد «اما در حال حاضر با مسائل روزمره شدیدتری در حوزه صنایع و تولید روبه‌رو هستیم» عنوان کرد: «البته این موضوع به این معنا نیست که نگاه بلندمدت نداشته باشیم، اما در حال حاضر بیشتر وقت باید برای حل مشکلات...

آخرین وضعیت نفتکش انگلیسی در بندرعباس

## ظریف: انگلیس از شراکت در تروریسم اقتصادی دست بردارد

وزیر امور خارجه ایران، توقیف نفتکش انگلیسی را کاملاً مطابق با قوانین بین‌المللی کشتیرانی برشمرد و خطاب به لندن تاکید کرد که این کشور باید دست از شریک (جرم) بودن در تروریسم اقتصادی آمریکا بردارد. محمدجواد ظریف در پی می‌توتیرتی با اشعار به توقیف یک نفتکش حامل نفت ایران توسط انگلیس نوشت: برخلاف زدی دریایی در تنگه جبل الطارق، اقدام ما در خلیج فارس اجرای قوانین بین‌المللی کشتیرانی دریایی است. وی ادامه داد: همان‌طور که در نیویورک گفتیم، این ایران است که امنیت تنگه هرمز و خلیج فارس را تامین می‌کند. به گفته ظریف، انگلیس باید شریک (جرم) بودن در تروریسم اقتصادی آمریکا را متوقف کند. به گزارش ایسنا، نیروهای انگلیسی بیش از دو هفته پیش در جبل الطارق، یک نفتکش حامل نفت ایران را با این ادعا که به مقصد سوریه در حال حرکت بوده، توقیف کردند و تاکنون نیز مبادرت به آزادی آن نکرده‌اند. مقامات ایران این اقدام انگلیس را غیرقانونی و مصداق زدی دریایی دانسته‌اند و وزارت امور خارجه کشورمان نیز در واکنش سفیر انگلیس در تهران را فراخواند. روابط عمومی نیروی دریایی سپاه پاسداران نیز شامگاه جمعه در اطلاعیه‌ای اعلام کرد که عصر روز جمعه، ۲۸ تیرماه یک فروند نفتکش انگلیسی با نام «stena impero» هنگام عبور از تنگه هرمز به علت رعایت نکردن قوانین و مقررات بین‌المللی دریایی بنا به درخواست سازمان بنادر و دریانوردی استان هرمزگان، توسط یگان شناوری منطقه یکم نیروی دریایی سپاه توقیف شد. یک مقام مطلع در سازمان بنادر و دریانوردی نیز گفت که نفتکش انگلیسی استینا ایمپرو به علت عدم رعایت قوانین بین‌المللی در انتخاب مسیر ورود به تنگه هرمز و به خطر انداختن امنیت تردد کشتیرانی و همچنین برخی تخلفات دیگر با درخواست این سازمان به سمت آب‌های ایران هدایت شده است. علاوه بر این، حشمت‌الله فلاحت‌پیشه یک عضو کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی مجلس با بیان اینکه انگلیس‌ها در دام آمریکا افتاده‌اند، گفت: اقدام ایران در توقیف نفتکش انگلیسی از ادله حقوقی لازم برخوردار است که می‌تواند رفتارشان را در محاکم حقوقی بین‌المللی اثبات کند. در همین زمینه، مدیرکل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان با اعلام خبر آغاز بررسی‌های کارشناسی حادثه نفتکش انگلیسی «استینا ایمپرو» مربوط به نقض قوانین بین‌المللی دریانوردی، گفت: از ۲۳ نفر خدمه این شناور ملیت ۱۸ نفر هندی و پنج نفر از سایر کشورها هستند. الله مراد عقیقی‌پور با بیان اینکه در نخستین ساعات صبحگاهی روز شنبه (۲۹ تیرماه) به منظور بررسی دقیق تر ابعاد، جوانب و علل حادثه دریایی نفتکش «استینا ایمپرو» (Stena Impero) در تنگه هرمز، وارد لنگرگاه بندرعباس شده است، اضافه کرد: این شناور تاکنون که عصر روز جمعه بیست و هشتم تیرماه از آب‌های محدوده دریای عمان به سمت بندر الجبیل عربستان در حرکت بود، در مسیر تردد خود در تنگه هرمز، با یک فروند شناور صیادی برخورد کرده است. وی ادامه داد: پس از دریافت گزارش‌های مبنی بر نقض قوانین بین‌المللی دریانوردی و عدم تمکین و پاسخ شناور مذکور نسبت به تماس‌های صورت گرفته، نفتکش انگلیسی با هماهنگی نیروی دریایی سپاه پاسداران انقلاب اسلامی به سمت لنگرگاه بندرعباس هدایت شد تا ابعاد مختلف حادثه توسط کارشناسان اداره کل بنادر و دریانوردی هرمزگان به دقت بررسی شود. به گفته مدیرکل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان، بررسی‌های کارشناسی علل وقوع حادثه دریایی این نفتکش که محموله‌ای به همراه نداشته است، توسط کارشناسان اداره کل بنادر و دریانوردی استان هرمزگان آغاز می‌شود. طبق اعلام سازمان بنادر و دریانوردی، عقیقی‌پور با بیان اینکه نفتکش

## سومین جشنواره فیلم 180<sup>th</sup> ثانیه‌ای پاسارگاد



### 3rd PASARGAD SHORT FILM FESTIVAL

مهلت ارسال آثار - پایان آرمرداد سال ۱۳۹۸

#### محورهای جشنواره:

- مسئولیت‌های اجتماعی در زمینه‌های تکریم خانواده، حفظ منابع طبیعی و محیط‌زیست،
  - اهدای عضو و همدمی و همبستگی ملی در مواجهه با بلایای طبیعی
  - حمایت از تولید ملی در بستر اقتصاد مقاومتی
  - بخش جنبی با محوریت ایده‌هایی که در هر بخش امکان ساخت نیافته‌اند
- جوایز جشنواره:
- تندیس جشنواره به همراه دیپلم افتخار و جایزه نقدی











## ممنوعیت صادرات و واردات کالاهای کشاورزی با موافقت ۶ دستگاه ممکن شد

معاون برنامه‌ریزی و اقتصادی وزارت جهاد کشاورزی با بیان اینکه برخی از تولیدکنندگان عمده از فروش بخشی از گندم خود به دولت خودداری می‌کنند توصیه کرد: کشاورزان از نگهداری گندم خود در انبارهای غیراستاندارد خودداری کنند. به گزارش ایرنا «عبدالمهدی بخشنده» در حاشیه همایش ملی نقش مشارکت عمومی و خصوصی در توسعه بخش کشاورزی در جمع خبرنگاران درباره اینکه گفته می‌شود کشاورزان از فروش بخشی از گندم به دولت خودداری می‌کنند زیرا قیمت بازار آزاد بیش از قیمت دولتی آن است، افزود: محصول گندم برخلاف محصولات تازه‌خوری قابلیت انبساط‌داری دارد اما باید برای حفظ کیفیت در انبارهای فنی و استاندارد نگهداری شود و به طور معمول کشاورزان ما انبارهای فنی استاندارد مناسب ندارند بنابراین توصیه ما این است که برای جلوگیری از افت کیفیت محصول را بفروشند.

وی اظهار داشت: از ابتدای فصل برداشت تاکنون ۵.۵ میلیون تن گندم به ارزش ۹ هزار و ۵۰۰ میلیارد تومان از کشاورزان سراسر کشور خریداری شده است و تاکنون مبلغ ۷ هزار و ۶۰۰ میلیارد تومان آن پرداخت شده و مبلغ هزار و ۹۰۰ میلیارد تومان باقیمانده که با سرعت در حال پرداخت آنها هستیم.

معاون برنامه‌ریزی و اقتصادی وزارت جهاد کشاورزی با بیان اینکه سال گذشته در مجموع ۹.۵ میلیون تن گندم توسط دولت خریداری شده بود، گفت: با توجه به افزایش تولید امسال پیش‌بینی می‌شود مجموع خرید ما به ۱۲ میلیون تن برسد که مقدار خرید امسال نسبت به سال گذشته ۹ درصد کاهش را نشان می‌دهد.

وی تصریح کرد: امسال به طور معمول پول کشاورزان با یک تاخیر دو هفته‌ای به حساب‌شان واریز شده است و کشاورزانی که محموله‌های خود را تا دو هفته گذشته تحویل داده‌اند ۱۰۰ درصد پول خود را دریافت کرده‌اند این در حالی است که سال گذشته ۵۰ درصد پول گندمکاران در ابتدای خرید و ۵۰ درصد در انتها با یک تاخیر یکی دو ماهه پرداخت می‌شد.

به گفته معاون وزیر جهاد کشاورزی، تلاش داریم از طریق سازمان برنامه و بودجه و سازمان هدفمندی یارانه‌ها زمان پرداخت پول گندمکاران از محل خرید تضمینی را کاهش دهیم. **افزایش قیمت خرید گندم مربوط به سال زراعی ۹۹ است** بخشنده درباره احتمال افزایش قیمت گندم تا پایان سال زارعی جاری گفت: تاکنون افزایش قیمتی برای نرخ خرید تضمینی گندم امسال نداشتیم، اما با تصویب نرخ جدید گندم تا پایان شهریور امیدواریم نرخ گندم برای سال زراعی آتی افزایش مناسبی پیدا کند.

وی درباره احتمال قاچاق گندم از کشور به دلیل نوسان نرخ ارز افزود: وزارت جهاد از وضعیت قاچاق گندم اطلاعی ندارد.

وزارت جهاد کشاورزی با هرگونه ممنوعیت صادرات محصولات کشاورزی مخالف است

معاون برنامه‌ریزی و اقتصادی وزارت جهاد کشاورزی اعلام کرد: وزیر جهاد کشاورزی با هرگونه ممنوعیت صادرات کالاهای کشاورزی مخالف است و هیچ‌گاه ما به عنوان وزارت جهاد کشاورزی پیشنهاددهنده ممنوعیت صادرات کالاهای کشاورزی نبودیم و نیستیم.

وی اظهار داشت: پیش از این قانون ممنوعیت صادرات و واردات کالاها از جمله کالاهای کشاورزی به وزارت صنعت، معدن و تجارت ابلاغ شده بود که همکاران ما در آن وزارتخانه تصمیم می‌گرفتند که صادرات کدام محصول ممنوع شود.

وی تصریح کرد: وزیر جهاد کشاورزی ظرف چند ماه گذشته سه بار به وزارت صمت نامه زد که موافق وضع عوارض صادراتی هستیم مگر در شرایطی که فکر کنیم صادرات کالایی منجر به افزایش قیمت محصولی در بازار داخلی می‌شود.

وی با بیان اینکه با وضع عوارض صادراتی می‌توانیم میزان صادرات را کنترل کنیم ادامه داد: روش وضع عوارض صادراتی در همه کشورهای دنیا به کار گرفته می‌شود و مختص کشور ما نیست.

بخشنده افزود: اخیراً در مصوبه‌ای توسط سران سه قوه، بحث وضع عوارض صادراتی و اعمال ممنوعیت صادرات و واردات کالاها با موافقت شش عضو کمیته مربوطه از هفته گذشته به وزارت جهاد کشاورزی، وزارت صنعت، معدن و تجارت و گمرک جمهوری اسلامی ایران ابلاغ شد.

وی گفت: با اجرای این مصوبه فقط در شرایطی صادرات کالایی ممنوع می‌شود که شش عضو کمیته مربوطه شامل وزارت جهاد کشاورزی، سازمان توسعه و تجارت وزارت صمت، گمرک، وزارت اقتصاد و دارایی، سازمان برنامه و بودجه و اتاق بازرگانی رأی به ممنوعیت کالایی بدهند که به طور معمول وزارت جهاد کشاورزی با هرگونه ممنوعیتی مخالف است و فقط در شرایط اضطراری باید کالایی ممنوع شود.

معاون وزیر جهاد کشاورزی در امور برنامه‌ریزی و اقتصادی افزود: همچنین اگر قرار باشد صادرات کالایی ممنوع شود باید به طور حتم این موضوع از یک ماه قبل به صادرکنندگان اعلام شود تا آنها در عقد قرارداد با طرفین خارجی متضرر نشوند.

### ۳ سامانه مهم ملی رونمایی شدند

سه سامانه مهم ملی در حوزه احراز هویت مشتریان تجارت الکترونیک، ثبت نام غیرحضوری گواهی امضای الکترونیک و سامانه اطلاع‌رسانی قیمت کالا و خدمات روز گذشته با حضور وزیر صنعت رونمایی شد.

به گزارش خبرنگار مهر، سه سامانه مهم ملی در حوزه احراز هویت مشتریان تجارت الکترونیک، ثبت نام غیرحضوری گواهی امضای الکترونیک و سامانه اطلاع‌رسانی قیمت کالا و خدمات با حضور رضا رحمانی حضور وزیر صنعت، معدن و تجارت و حسین مدرس خیابانی قائم مقام وزیر صنعت، معدن و تجارت رونمایی شد که در آن قیمت ۱۰۰ قلم کالای اساسی و موردنیاز مردم به صورت لحظه‌ای رصد و نمایش داده شد.



وزیر اقتصاد در بازدید از نمایشگاه ال‌کامپ گفت بدون شک تا پایان دولت دوازدهم دولت اقتصاد دیجیتال به طور کلی اجرا خواهد شد. به گزارش خبرنگار اقتصاد و انرژی گروه اقتصادی باشگاه خبرنگاران جوان، فرهاد دژپسند وزیر امور اقتصادی و دارایی با حضور در نمایشگاه ال‌کامپ در مراسم امضای تفاهم‌نامه بین وزارت کار و اقتصاد اظهار داشت: برای افزایش درآمدهای مالیاتی باید پایه‌های مالیاتی افزایش پیدا کند و راه‌های فرار مالیاتی مسدود شود.

او گفت: در برنامه‌ای که به مجلس و رئیس جمهور ارائه داده شد بر اقتصاد هوشمند تأکید زیادی داشتیم، زیرا در این مقوله باید در بسیاری از مولفه‌ها فراتر رویم و به مالیات هوشمند و نظام بیمه و بانکداری هوشمند برسیم.

دژپسند ادامه داد: در این شرایط به هیچ‌وجه برای ما طولانی شدن روند کسب مجوز راضی‌کننده نخواهد بود. یقین داریم همکاری ما با وزارت کار در سطح مالیات باقی نمی‌ماند و اجرای آن نیز به سرعت پیش خواهد رفت.

وزیر اقتصاد گفت: امیدواریم تا پایان دولت دوازدهم، اقتصاد دیجیتال به طور کامل طی شود و بعد به سمت اقتصاد هوشمند برویم.

## «اشتیاق تولید» در بخش کشاورزی چگونه ایجاد می‌شود؟

داخلي و صادراتی این محصولات در بستر بازار سرمایه باشیم. نایب‌رئیس کمیسیون اقتصادی مجلس شورای اسلامی افزود: عرضه محصولات کشاورزی در بورس کالا از نظر اقتصادی برای کشاورزان بسیار سودمند و سودآور است، زیرا علاوه بر آنکه کشاورزان را به افزایش تولید ترغیب می‌کند، منجر به کشف قیمت واقعی و حمایت از محصولات کشاورزی که گاهی محصولاتی استراتژیک هستند، می‌شود. انارکی محمدی تصریح کرد: باید توجه داشت عرضه محصولات کشاورزی در بورس کالا علاوه بر اینکه زمینه قیمت‌گذاری و فروش شفاف را فراهم می‌کند، باعث ارتقای تجارت به خصوص در مورد محصولات صادراتی می‌شود که این اتفاق می‌تواند نقش مهمی در ارزآوری برای کشور داشته باشد.

این نماینده در مجلس گفت: نبود اطلاعات شفاف و درست از تولید و مصرف محصولات کشاورزی همواره از مشکلات زیرساختی کشور است که در صورت عرضه و معامله محصولات در بورس و آشنایی کشاورزان با سازوکارهای این بازار، شاهد شفافیت اطلاعاتی و نیازسنجی مناسب برای تولید خواهیم بود.

### باید از بورس‌های معتبر کشاورزی شویم

عضو هیات رئیسه کمیسیون اقتصادی مجلس با تأکید بر اینکه باید مرجع قیمت‌گذاری محصولات استراتژیک مانند پیسته و زعفران در

دژپسند گفت: صرفه‌جویی ۲ میلیون و نیم کاغذ یکی از عواقب و نتایج راه‌اندازی این سامانه‌هاست. حذف روابط چهره به چهره و کاهش معضل ترافیک در راه‌اندازی سامانه‌ها نیز از عوامل بسیار مهم است. وزیر اقتصاد تأکید کرد: در این سامانه مناقضی بدون مراجعه حضوری و با سهولت به پرداخت مالیات نقل و انتقال املاک اقدام می‌کند.

وی در جمع خبرنگاران گفت: در سامانه تحلیلگران، اقتصاددانان از سراسر کشور و حتی خارج کشور می‌توانند دیدگاه‌های خود را به ما بفرستند. البته ما برای این افراد یک ساختار انگیزشی علمی و مادی در نظر گرفته‌ایم. رویکرد اقتصاد هوشمند می‌تواند به طور همزمان مشکلات و چالش‌ها را برطرف و ابرفرصت‌های زیادی ایجاد کند.

افتتاح ۳ سامانه مهم اقتصادی در نمایشگاه ال‌کامپ و غرفه وزارت امور اقتصادی و دارایی با حضور دژپسند انجام می‌شود.

شبکه تعاملی تحلیلگران جوان اقتصادی اولین سامانه‌ای است که می‌تواند از ایده‌های جدید و نخبگان کشور برای بهبود فضای کسب و

بازارهای جهانی باشیم، افزود: با توجه به عرضه محصولات کشاورزی در بورس کالا و همچنین صادراتی بودن بیشتر این محصولات، باید شرایطی فراهم شود تا محصولات کشاورزی کشور از طریق تالار صادراتی بورس به بازارهای جهانی صادر شود تا سود واقعی به جای واسطه‌ها و خارجی‌ها نصیب تولیدکنندگان داخلی شود.

وی ادامه داد: به طور یقین تمرکز عرضه محصولات کشاورزی در بورس کالا باعث خواهد شد تا کشورهای خریدار محصولات ایرانی بهتر و با جزئیات دقیق‌تر با تولیدات داخلی کشور آشنا شوند و برای خرید به سمت بورس بیایند.

به گفته انارکی محمدی، بورس کالای ایران در حوزه محصولات کشاورزی با توجه به تولید مطلوب در کشور، جای توسعه فراوانی دارد به طوری که در صورت حمایت دولت و مجلس، می‌تواند به یکی از بورس‌های کالایی کشاورزی معتبر در دنیا تبدیل شود.

وی با تأکید بر اینکه بورس کالا روشی است که در آن شفاف‌سازی قیمت و معاملات جریان دارد، گفت: با استفاده از ابزارهای نوین مالی که از سوی بورس کالا در اختیار تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان برای معاملات قرار گرفته است شاهد این هستیم که از کشف قیمت محصول تا حجم فروش آن به صورت شفاف انجام می‌شود که این امر در حذف رانت و فساد موثر بوده است.



## ۵۰۰ شرکت استارت آپی در نمایشگاه الکامپ

رسول سربایان در بیست و پنجمین نمایشگاه الکامپ ۹۸ که تا ۳۰ تیر آماده بازدید علاقه‌مندان است، گفت ما به سبب برخی مشکلات کسب و کارها و بحث تحریم فکر می‌کردیم استقبال از نمایشگاه امسال کم شود، اما مهیج‌ترین و شلوغ‌ترین نمایشگاه در ۲۵ سال است. به گزارش صدا و سیما، وی با اشاره به اینکه تعداد غرفه‌داران و شرکت‌کنندگان نمایشگاه در مقایسه با دوره گذشته حدود ۲۰ درصد افزایش یافته است، گفت: شرکت‌های بزرگی در این نمایشگاه حضور دارند و از ۱۰ کشور خارجی در سطح وزیر، قائم مقام وزیر و رئیس سازمان مهمان هستند. دبیرکل سازمان نظام صغری رایانه‌ای کشور افزود: در بخش کلیدی این نمایشگاه استارت‌آپ‌های مشاغل حضور دارند و شرکت‌های کارپاب با افرادی که به دنبال کار می‌گردند متصل می‌شوند و استارت‌آپ‌ترندز مربوط به فناوری‌های نوظهور است که اولین بار در این نمایشگاه حضور دارند.



### دریچه

## ۳ «بیزینس مدل» کار آمد برای ایجاد شرکت‌های میلیارد دلاری

مترجم: نازنین توکلی : بیشتر از یک ایده ساده برای ایجاد کسب‌وکاری موفقیت‌آمیز لازم است. برای شروع، باید نقشه راه داشته باشید. نقشه راهی که شما را در مسیری درست هدایت کند. از آنجایی که کسب‌وکار با سودآوری رونق می‌گیرد، یکی از مهم‌ترین سوالاتی که باید قاطعانه از خودتان بپرسید این است که چگونه کاربران خود را برای درآمدزایی بیشتر افزایش دهید. پاسخ این پرسش‌ها زیر چتر «بیزینس مدل» یا همان مدل کسب‌وکار قرار می‌گیرند. درحالی که مدل‌های کسب‌وکار بسیاری وجود دارد، سه نوع از آنها ارزش آن را دارند که در بازار امروز مورد مطالعه قرار بگیرند:

### ۱. طراحی بیزینس مدل براساس تقاضا:

این مدل توجه زیادی را به خود جلب کرده است، زیرا هر روز استارت‌آپ‌های بیشتری در حال پذیرش آن هستند. همانطور که از نامش پیداست، این مدل کسب‌وکار مبتنی بر تقاضا و وابسته به ارائه به‌موقع محصولات و خدمات است. بسیاری از مردم استدلال می‌کنند که محبوبیت روزافزون این مدل به دلیل شیوه زندگی متفاوتی است که اکنون به آن روی آورده شده است. زندگی ماشینی که در آن، به لطف تکنولوژی، انتظار می‌رود از لذت‌های فوری بهره‌مند شویم و در کمترین زمان به مقصودمان برسیم. مدل مبتنی بر تقاضا به ویژه برای کسب‌وکارهای پلتفرمی مناسب است که زیرساخت‌های موجود را برای حل مشکلاتشان بهینه می‌کنند.



### ۲. بیزینس مدل پریمیوم:

این مدل اغلب توسط محصولات فناورانه مورد پذیرش قرار گرفته است. این محصولات در دو گروه ابتدایی و پیشرفته تقسیم‌بندی می‌شوند. هدف از این مدل ارتقای ویژگی‌های اساسی به‌صورت رایگان است که هر کسی بتواند از آنها استفاده کند.

یک سرمایه‌گذار خطرپذیر، مدل‌های پریمیوم را اینگونه توصیف می‌کند:

خدمت‌رسانی رایگان که مشتریان زیادی را از طریق تبلیغات دهان به دهان، شبکه‌های اجتماعی و بازاریابی با جست‌وجوی ارگانیک و ... به‌دست می‌آورد. «درآپ باکس»، «اورنوت» و «میل چیمپ» از جمله شرکت‌هایی هستند که توانسته‌اند این مدل را با موفقیت به سرانجام برسانند.

چیزی که مدل «پریمیوم» را جالب توجه می‌کند، چیزی

نیست جز کارکرد روان‌شناسانه این مدل. در واقع وقتی به کاربر اجازه دسترسی رایگان برای استفاده از ویژگی‌های بسیار باکیفیت داده می‌شود، احتمال دارد که منجر به تصرف سریع بخشی از ذهن او شود. خیلی زود، بعضی کاربران که محصولی را ضروری یافتند بابت ویژگی‌های پیشرفته‌تر آن بیشتر پرداخت خواهند کرد.

به‌علاوه افراد معمولاً به آنچه رایگان است، کیفیت کمتری را نسبت می‌دهند و ترفیع قیمت هرچند جزئی را به‌عنوان روشی برای باکیفیت‌تر جلوه دادن محصول در نظر خواهند گرفت. این مدل با یک قانون ۵درصدی کار می‌کند. یعنی ۵درصد مشتریان پرداخت ۹۵درصد از کاربران رایگان را پشتیبانی می‌کنند. برای مثال، «میل چیمپ»، در یک سال با اتخاذ این مدل ۱۵۰درصد افزایش در پرداخت مشتریان و ۶۵۰درصد افزایش سود را گزارش کرد.

در مورد لینکدین، کمی کمتر از ۲۰درصد کاربران بابت خدمات پریمیوم پرداخت می‌کنند، اما این شرکت در سال ۲۰۱۷ درآمد نزدیک به یک میلیارد دلار کسب می‌کند. مدل پریمیوم قدرت رونق بخشیدن به کسب‌وکار را دارد.

### ۳. بیزینس مدل کالای مجازی:

اگر تابه‌حال یک بازی به‌صورت آنلاین انجام داده باشید یا نیاز بوده محصولی غیرملموس را از یک اپ خریداری کنید این یعنی مدل کسب‌وکار کالاهای مجازی را تجربه کردید. مثلاً وقتی افراد از بازی روی گوشی تلفن همراهشان لذت می‌برند، توسعه‌دهندگان این بازی تلاش می‌کنند تا بتوانند از آن کسب درآمد کنند. به این ترتیب که برای کاربران قابلیت خرید ایجاد می‌کنند تا اگر مرحله‌ای از بازی را از دست دادند بتوانند آن را جبران کنند و به‌سرعت وارد بازی شوند.

مثل امکان خرید «قدرت» در بازی‌های اکشن که یک تجربه لذت‌بخش را از بازی برای کاربر ایجاد می‌کند. اگر قصد دارید یک اپ یا بازی بسیار جذاب ایجاد کنید، این مدل یکی از جذاب‌ترین مدل‌هایی است که می‌توانید در نظر بگیرید. زمانی افراد کالاهای مجازی خریداری می‌کنند که تجربه‌شان با یک محصول فریبنده جذاب‌تر شود.

منبع: [entrepreneur/modirinfo](http://entrepreneur/modirinfo)



## فرهنگ فراموش شده کارآفرینی را باید به جامعه بازگردانیم

ایجاد کرد. پس پیشرفت کشور با وجود جوانانی دارای این خصوصیات تضمین می‌شود.

معاون علمی و فناوری رئیس جمهوری ادامه داد: حرکت اشتباه ما از جایی آغاز شد که به فرزندانمان آموختیم معنای اشتغال، استخدام است و بهایی به ایده‌پردازی، نوآوری و تفکر خلاق ندادیم. در این صورت مدرک‌گرایی رواج یافت و جوانان در دانشگاه‌ها به دنبال تکه کاغذی برای استخدام رفتند. پس از استخدام خوشحالی می‌کنند در حالی که نمی‌دانند این اقدام تمام اعتماد به نفس، مهارت‌ها و نوآوری‌ها از بین می‌برد.

استاری همچنین گفت: اگر به این نکته برسیم که استخدام افتخار نیست و جوانان را با پول نه بلکه با تفکر و ایده‌های نوآورانه آنها باید ارزیابی کرد، آن زمان به فرهنگ کارآفرینی هزار ساله خود بازگشته‌ایم. در این صورت متوجه می‌شویم که خام‌فروش راه به جایی نمی‌برد و تنها فرهنگ مسموم وابستگی را به اقتصاد تزریق می‌کند.



معاون علمی و فناوری رئیس جمهوری در مراسم اختتامیه برنامه تلویزیونی «کارساز» با بیان اینکه حرکت اشتباه ما از جایی آغاز شد که بهایی به ایده‌پردازی، نوآوری و تفکر خلاق ندادیم، گفت: در این صورت مدرک‌گرایی رواج یافت و جوانان در دانشگاه‌ها به دنبال تکه کاغذی برای استخدام رفتند. پس از استخدام خوشحالی می‌کنند در حالی که نمی‌دانند این اقدام تمام اعتماد به نفس، مهارت‌ها و نوآوری‌ها از بین می‌برد.

به گزارش مرکز ارتباطات و اطلاع‌رسانی معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری، مراسم اختتامیه برنامه تلویزیونی «کارساز» مستند - مسابقه‌ای در حوزه کارآفرینی با حضور سسورنا ستاری معاون علمی و فناوری رئیس جمهوری برگزار شد.

ستاری در این مراسم بیان کرد: «کارساز» احیاکننده فرهنگی است که هزاران سال در ژن ایرانیان وجود داشت و طی ۱۰۰ سال گذشته با اتکا به درآمدهای نفتی آن را نابود کردیم. ایده‌هایی که توسط این استارت‌آپ‌ها ارائه شد به درستی نشان می‌دهد که چگونه با خلاقیت و نوآوری می‌توان اقتصادی پویا در کشور

## تاکید بر حمایت دولت از کسب و کارهای اینترنتی و استارت‌آپ‌ها

روش‌های نوین تامین مالی برای ساخت داخل و تشریح ظرفیت‌های داخلی و حداکثر استفاده از توان ساخت داخل را مطرح کردند.

همچنین واعظی در بازدید از بیست و پنجمین نمایشگاه بین‌المللی الکامپ با توضیحات وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات و با حضور در غرفه‌های مختلف شرکت‌های، الکترونیک، تجارت الکترونیک، کامپیوتر (سخت‌افزار و نرم‌افزار)، خدمات اینترنتی و استارت‌آپ‌ها در عرصه تولید و عرضه محصولات و خدمات صنایع الکترونیک و کامپیوتر در جریان جدید دستاوردها و تولیدات و خدمات الکترونیک و اینترنتی و فناوری اطلاعات کشور قرار گرفت.

رئیس دفتر رئیس جمهور نیز با تقدیر و اعلام حمایت قاطع دولت از تولیدکنندگان و ارائه‌دهندگان خدماتی ایرانی، لزوم تلاش برای ارتقای هرچه بیشتر کیفیت محصولات داخلی برای جذب پایدار بازار در فضای رقابتی را مورد تأکید قرار داد.

رئیس دفتر رئیس جمهور از نخستین نمایشگاه فرصت‌های ساخت داخل و رونق تولید و بیست و پنجمین نمایشگاه بین‌المللی در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی تهران بازدید کرد و از نزدیک با تولیدکنندگان و فعالان کسب و کارهای نوپا به گفت‌وگو پرداخت.

به گزارش ایسنا، محمود واعظی با حضور در نخستین نمایشگاه فرصت‌های ساخت داخل و رونق تولید ضمن گفت‌وگوی حضوری با تولیدکنندگان و مسئولین غرفه تولیدات ایرانی در بخش‌های مختلف از جمله صنایع خودرو و قطعات، صنایع معدنی (فلزی و غیرفلزی)، لوازم خانگی، صنایع دریایی، مخابرات و نفت، گاز و پتروشیمی در جریان مسائل و دغدغه‌های آنان قرار گرفت.

تولیدکنندگان کشورمان نیز در جریان این بازدید مهم‌ترین دغدغه‌ها، درخواست‌ها و پیشنهادهای خود را درباره چالش‌ها و راهکارهای ساخت داخل در بخش صنعت، نقش کارگزاران تبادل فناوری در رونق تولید، نقش صندوق‌های حمایتی و









## ایستگاه بازاریابی

## ۱۰۰ گام برای موفقیت در بازاریابی (۱۱)

نویسنده: کتی کومن کارآفرین و نویسنده  
مترجم: امیر آل علی

در مطالب گذشته به ۶۲ گام برای موفقیت در بازاریابی اشاره کردیم و حال آنها را ادامه می‌دهیم.

## ۶۳- قالب سایت خود را عوض کنید

سایت‌ها درست به مانند هر چیزی، پس از مدتی بیش از حد تکراری خواهند شد. همچنین این امر بسیار طبیعی است که با افزایش تعداد مشتریان، شما نیاز به طرحی جدید با امکانات بیشتری داشته باشید. به همین خاطر نیز توصیه می‌شود تا زمان‌های مشخصی را برای اعمال تغییرات بر روی سایت خود قرار دهید. با این حال بهتر است تا در صورتی که اشکالات بزرگی وجود ندارد، تنها تغییرات جزئی در راستای بهبود ظاهر سایت خود انجام دهید. علت این امر به این خاطر است که افراد به نحوه قرارگیری و روند سایت شما عادت کرده‌اند و تغییرات اساسی و مداوم در این زمینه می‌تواند خود به نارضایتی آنها منجر شود. در آخر از نظرسنجی برای بررسی بازخوردها نسبت به تمامی اقدامات خود، غافل نشوید.

## ۶۴- کنفرانس‌ها را رصد کنید

حتی در صورتی که نمی‌توانید در تمامی کنفرانس‌های پیرامون حوزه شغلی خود حضور داشته باشید، لازم است تا اخبار و اتفاقات آن را مورد بررسی قرار دهید. در واقع در این نشست‌ها معمولاً اتفاقات مهمی رقم می‌خورد که عدم اطلاع شما می‌تواند در نهایت ضرری بزرگ را به شرکت وارد سازد. در نهایت توجه داشته باشید که با توجه به پوشش خبری مناسب کنفرانس‌ها، حضور شما خود اقدامی تبلیغاتی خواهد بود.

## ۶۵- ارتباط خود با مشتری را گسترش دهید

درواقع مشتری نباید حس کند که ارتباط آنها با برند شما صرفاً یک رابطه تجاری است. به همین خاطر نیز امروزه تمامی برندهای معتبر، در تلاش برای بهبود روابط خود با مشتریان هستند. در این رابطه این امر که بتوانید عملاً به عنوان دوست یکدیگر محسوب شوید، بهترین حالت ممکن خواهد بود. در واقع از جمله دلایل اصلی فروش بسیاری از برندهایی که عملاً با سایر رقبای خود تفاوتی را ندارد، همین استفاده از عامل احساسات در تصمیم‌گیری برای خرید است. به همین خاطر نباید به بیش از حد صمیمی شدن با مشتریان خود واهم‌های داشته باشید. در نهایت شما می‌توانید از این سیاست حتی برای جامعه هدف خود نیز استفاده کرده و با ایجاد یک ارتباط دوستانه، هیچ گزینه‌ای جز تبدیل شدن به مشتری را پیش راه آنها باقی نگذارید.

## ۶۶- اصول مکالمه با طرف مقابل را فرا بگیرید

بدون شک لحن ما در تماس‌های تلفنی، ایمیل‌ها و نامه‌ها با یکدیگر باید تفاوت‌هایی را داشته باشد، با این حال این امر پایان کار نبوده و لازم است تا با توجه به سن و جایگاه طرف مقابل نیز نوع مکالمه خود را تعیین کنید. برای مثال تماس تلفنی یک مشتری نوجوان، با فردی که کهن سال کاملاً متفاوت باید باشد، با این حال برخی اصول کلی نظیر رعایت احترام وجود دارد که تحت هر شرایطی الزامی خواهند بود. در نهایت مطالعه مقالات و گوش دادن به سخنرانی‌ها پیرامون این موضوع، می‌تواند کمک بسیار مطلوبی محسوب شود.

## ۶۷- برای تمامی اقسار جامعه محتوا ایجاد کنید

اگرچه ممکن است کودکان و یا نوجوانان جامعه هدف شما نباشند، با این حال توجه داشته باشید که حضور آنها در خانواده می‌تواند در تصمیم‌گیری‌ها موثر واقع شود. برای مثال هیچ پدری اصرارهای فرزند خود برای استفاده از یک برند را نادیده نخواهد گرفت. در نهایت توجه داشته باشید که کودکان و نوجوانان امروز، جامعه هدف شما در آینده خواهند بود. به همین خاطر ضروری است تا ذهن آنها را برای تبدیل شدن به مشتریان خود، آماده کنید. برای موفقیت در این زمینه، ایجاد محتوا و برنامه‌ریزی‌های اختصاصی، بهترین اقدام ممکن خواهد بود.

ادامه دارد ...

منبع: creativeboom



## ۵ راهکار برای ارتقای تجربه مشتریان آنلاین برندگان

از الگوی بازاریابی چند رسانه‌ای چه می‌دانیم؟



به قلم: لیلی مارگو کارشناس بازاریابی در موسسه بازاریابی محتوایی  
ترجمه: علی آل علی

کرد. یک گزینه مفید برای ارتقای سطح کاربردی سایت‌مان استفاده از نکات بخش اطلاعات بازار گوگل است. در این بخش آمارها و مقالات مفید در زمینه نحوه فعالیت سایت‌های خرده‌فروشی و تغییرات سلیقه کاربران درج می‌شود.

از این نقطه به بعد ما امکان تامل بر روی سایر امکانات جانبی مفید برای سایت برندگان را داریم. هرگونه امکانات موردنظر ما باید فرآیند دسترسی به اطلاعات و خرید را برای مشتریان ساده کند. به این ترتیب افزودن بخش‌های دشوار و پیچیده به سایت ممنوع خواهد بود. مثال‌های کاربردی در زمینه افزونه‌های سایت شامل پیشنهاد محصولات مشابه به مشتریان و در موارد پیشرفته ارسال رایگان سفارشات است. با این کار انگیزه مشتریان برای خرید بیشتر خواهد شد.

## ۳. شخصی‌سازی تجربه مشتریان به طور کامل

یکی دیگر از پژوهش‌های موسسه eMarketer بیانگر رضایت بیش از ۸۰ درصد کاربران اینترنتی در صورت دریافت پیشنهاد خرید از سوی برندها براساس اطلاعات کاربری‌شان و به صورت شخصی‌سازی شده است. در حقیقت این امر بر روی تجربه کلی کاربران از یک برند تأثیر بسیار مطلوبی دارد. نتیجه کلی پژوهش موسسه eMarketer اهمیت عمومی مفهوم شخصی‌سازی است.

یکی از راهکارهای اساسی در زمینه شخصی‌سازی پیشنهادها برای برندگان ترغیب هرچه بیشتر آنها به اشتراک‌گذاری اطلاعات‌شان با ما است. البته در این میان منظور من نقض حریم شخصی آنها نیست. دسترسی به اطلاعات عمومی کاربران در زمینه محصولات مورد پسندشان در سایت‌مان و دیگر خرده‌فروشی‌ها نمونه نفوذ به حریم شخصی نیست. پس از دریافت اطلاعات کاربران امکان شخصی‌سازی محتوای سایت و سایر فعالیت‌های بازاریابی برندگان فراهم می‌شود. خوشبختانه راهکارهای بسیار زیادی برای دسترسی به اطلاعات مورد نیازمان به منظور شخصی‌سازی فرآیند بازاریابی‌مان وجود دارد. پس از دریافت اطلاعات در قالب فعالیت‌هایی مانند ارسال ایمیل، کمپین بازاریابی، تبلیغات آنلاین و نگارش مقالات کاربردی در وبلاگ برندگان فرصت تعامل عمیق‌تر با مشتریان پدیدار می‌شود. نکته مهم در این میان اصلاح کار برندگان پس از دریافت هر واکنش از سوی مشتریان است. به این ترتیب مشتریان همیشه اطلاعات کاملاً سازگار با سلیقه‌شان دریافت خواهند کرد. اشتباه بسیاری از برندها در این میان استفاده از یک الگوی شخصی‌سازی تجربه مشتریان برای مدت‌زمان طولانی است. هر شیوه‌ای در عصر تکنولوژی بدون آبدیت مداوم کاربردش را از دست می‌دهد. همچنین در برخی از موارد ما نیازمند پیگیری شیوه‌ای به کلی تازه هستیم. در غیر این صورت از جریان کلی کسب و کار عقب خواهیم افتاد.

## ۴. نصب ابزار چت آنلاین در سایت‌مان

۴۲ درصد از کاربران بریتانیایی اینترنت به هنگام ورود به یک سایت انتظار وجود ابزار چت مستقیم با کارشناس برند موردنظر را دارند. این امر به طور ویژه مربوط به برندهای فعال در زمینه خرده‌فروشی آنلاین است. با این حساب اگر یکی از کاربران سایت ما پرسشی داشته باشد، در صورت ناتوانی در یافتن پاسخ مورد نیاز به شدت دچار سردرگمی خواهد شد. نکته مهم در این میان نیاز ضروری ما به مشتریان است. بدن شک چند رقیب فعال برای هر خرده‌فروشی وجود دارد. به این ترتیب عدم فعالیت به موقع ما موجب هدایت مشتریان به سوی برند رقیب خواهد شد. اگر

خرید آنلاین یک کسب و کار بزرگ محسوب می‌شود. در حقیقت، براساس پیش‌بینی‌ها تا سال ۲۰۲۱ خرده‌فروشی‌های آنلاین در سراسر جهان به درآمدی نزدیک به ۴۸۸ تریلیون دلار دست خواهند یافت. با توجه به افزایش انتظارات مشتریان در زمینه امکان خرید آنلاین و خدمات امور مشتریان به صورت حضوری و غیرحضوری برندهای فعال در این صنعت تصمیم‌گیری‌های مهم و پیچیده‌ای را پیش رو دارند. در این میان تنها گزینه منطقی برای خرده‌فروشی‌های آنلاین و تقریباً تمام برندهای حوزه کسب و کار ترک شیوه‌های سنتی و رویکرد به سوی الگوی کسب و کار دارای چند کانال ارتباطی است. پژوهشی تازه از سوی گوگل بر روی ۱۴۵ کسب و کار اروپایی این نکته را تأیید می‌کند. براساس این مطالعه، مشتریان امروزی انتظارات به مراتب بیشتری از فروشگاه‌های آنلاین دارند. همچنین بسیاری از برندهای فعال در این زمینه نیز فرصت‌های بسیار مناسبی برای جذب مشتری و تعامل با آنها را از دست می‌دهند.

در این مقاله هدف اصلی من تأکید بر پنج راهکار موثر به منظور پاسخگویی مناسب به انتظارات مشتریان و جهت‌گیری به سوی الگوی کسب و کار دارای چند کانال ارتباطی است. به این ترتیب تجربه مشتریان از تعامل با برند ما بهتر خواهد شد.

## ۱. اطمینان از امکان یافتن برندگان از سوی مشتریان

براساس گزارش موسسه eMarketer، ۷۵ درصد از کاربران اینترنت به فکر یا در حال استفاده از سیستم‌های آنلاین جهت‌یابی مانند گوگل مپ برای یافتن کسب و کارهای مورد نظرشان هستند. به همین دلیل برندها باید از سهولت دسترسی به سایت رسمی خود اطمینان حاصل کنند. هرچه مشتریان زحمت کمتری برای یافتن سایت ما متحمل شوند، بهتر خواهد بود. در این میان اطمینان از به روز بودن صفحه «کسب و کار من» در گوگل نکته بسیار مهمی محسوب می‌شود. به این ترتیب کاربران سیستم مسیریابی گوگل امکان مشاهده نام برند ما را بر روی نقشه خواهند داشت. پس از آنکه اکانت برندگان در گوگل را به روز رسانی کردیم، نوبت به آزمایش صحت اطلاعات می‌رسد. در صورت درستی اطلاعات این مرحله با موفقیت پشت سر گذاشته شده است.

## ۲. هدایت مشتریان به سوی تصمیم‌گیری برای خرید

پس از آنکه مشتریان به سایت ما آمدند، تمام اطلاعات مورد نیاز آنها برای تصمیم‌گیری پیرامون خرید یکی از محصولات‌مان باید به سادگی در اختیارشان قرار گیرد. این امر به معنای ضرورت جمع‌آوری اطلاعات کاربردی و در عین حال ساده برای بارگذاری بر روی سایت‌مان است. اطلاعات موردنظر باید به سادگی از طریق منو سایت قابل دسترسی باشد. نکته مهم دیگر در این میان درج قیمت دقیق هر محصول است. مشتریان بدون اطلاع از قیمت محصولات هرگز اقدام به خرید نخواهند کرد. برندهای بزرگی نظیر آمازون علاوه بر نگارش متن‌های کاربردی در مورد هر محصول بخش نظرات کاربران را نیز راه‌اندازی کرده‌اند. به این ترتیب هر کاربر امکان درج نظرش در مورد محصولات را دارد. از همه مهم‌تر مشتریان امکان به اشتراک‌گذاری تجربه استفاده از محصولات موردنظر را خواهند داشت. به این ترتیب دیگر کاربران بهتر تصمیم‌گیری خواهند

خودمان را جای مشتریان بگذاریم، در صورت داشتن یک پرسش هر کاری برای یافتن پاسخ خواهیم کرد. ساده‌ترین گزینه در این میان مراجعه به یک فروشگاه آنلاین دیگر است. به همین دلیل مفهوم مشتریان وفادار در عرصه خرده‌فروشی آنلاین بسیار سخت محقق می‌شود. توصیه من در این میان نصب یک روبات پت بر روی سایت‌تان است. به این ترتیب کاربران در هر زمانی امکان برقراری ارتباط با کارشناس‌های ما را خواهند داشت. بدون تردید استفاده دائمی از کارشناس‌های ما هرگز برای پاسخگویی به مشتریان بسیار دشوار و هزینه‌بر خواهد بود. به همین دلیل بسیاری از برندهای دارای بودجه محدود در عمل امکان استفاده از آن را نخواهند داشت. خبر خوش در این میان ارتقای محسوس کارایی نسل جدید هوش مصنوعی و کارایی آن در زمینه کسب و کار است. به این ترتیب با استفاده از نرم‌افزارهایی نظیر دریف‌ت و اینترکام علاوه بر راهنمایی مشتریان به سوی کارشناس‌های برندگان، امکان تعریف مجموعه‌ای از پرسش‌ها برای پاسخگویی سریع به مشتریان را خواهیم داشت. البته در صورت استفاده از نرم‌افزار Autopilot نیز چنین امری محقق می‌شود. نکته مهم در این میان امکانات بسیار بیشتر نرم‌افزار ماست. Autopilot علاوه بر مدیریت چت‌های سایت امکان مدیریت کلی کسب و کارمان در فضای اینترنت را فراهم می‌کند. به این ترتیب شما صرفه‌جویی قابل توجهی در زمینه هزینه‌های شرکت‌تان خواهید کرد.

## ۵. هماهنگی با گوشی‌های همراه

یک حقیقت بسیار مهم در زمینه توسعه تجربه آنلاین مشتریان از برندگان اهمیت فوق‌العاده سازگاری فعالیت‌های مان با پلتفرم گوشی‌های همراه است. در واقع مشتریان در صورت مواجهه با مشکلاتی در زمینه دسترسی به شما از طریق گوشی همراه ۶۲ درصد انگیزه کمتری برای خرید خواهند داشت. بدون تردید این امر در فضای اینترنت به معنای کاهش شدید سود خرده‌فروشی‌ها خواهد بود. تجربه مبتنی بر موبایل تا حد زیادی به عامل سرعت بستگی دارد. امروزه اغلب خرده‌فروشی‌های بزرگ سرمایه‌گذاری بسیار زیادی در زمینه بهینه‌سازی سرعت بارگذاری صفحات سایت‌شان انجام می‌دهند. معیار اساسی در این زمینه بارگذاری سایت ما متناسب با سلیقه مشتریان نخواهد بود. در بسیاری از موارد سرعت پایین بارگذاری صفحات موجب ریزش محسوس مشتریان یک برند می‌شود. به همین دلیل یکی از ضرورت‌های اصلی در این میان بررسی مداوم سرعت بارگذاری صفحات سایت‌مان است. خوشبختانه امروزه راهکارهای زیادی برای افزایش سرعت سایت وجود دارد. استفاده از توصیه‌های کارشناس‌های IT یکی از بهترین گزینه‌های ممکن محسوب می‌شود.

## ضرورت کاربست همه نکات

با مطالعه و استفاده از گام‌های مورد بررسی در این مقاله برندها به راحتی امکان مشاهده سادگی فرآیند ارتقای سطح تجربه آنلاین مشتریان را خواهند داشت. به این ترتیب میزان فروش و سودآوری برند ما در زمینه خرده‌فروشی آنلاین افزایش چشمگیری خواهد داشت. نکته مهم در این میان ضرورت پیگیری و کاربست تمام توصیه‌های این مقاله در کنار هم است. توجه صرف به یکی از این نکات تأثیر مطلوب و مورد انتظار را به بار نخواهد آورد.

منبع: autopilothq











۴ اقدام ضروری برای نجات از وضعیتی دشوار

### راهکارهای تعامل با مشتریان سختگیر

به قلم: جیسون آتن نویسنده و مربی کسب و کار  
ترجمه: علی آل‌علی

اگر برای مدت زمان نسبتاً زیادی در عرصه کسب و کار فعالیت داشته باشید، به احتمال زیاد دست‌کم یک مشتری همیشه ناراضی خواهید داشت. این مشتری صرف نظر از هر اقدامی از سوی شرکت شما همیشه ناراضی خواهد بود. شاید شما پیش از این تجربه مواجهه با چنین مشتریانی را داشته باشید. به طور معمول این دسته از مشتریان خواسته‌های غیرمنطقی دارند. همچنین احترام چندانی برای زمان و مهارت اعضای شرکت‌تان نیز قائل نیستند. به این ترتیب شیوه رفتار آنها شما را کلافه خواهد کرد. در چنین شرایطی اغلب کارمندان از کارشان خسته می‌شوند. به این ترتیب علاقه‌شان به ترک محیط کار و بازگشت به خانه چند برابر خواهد شد.

پیش از بررسی بیشتر موضوع قصد من بیان یک نکته مهم است. حتی اگر مشتریان ما بسیار سختگیر و غیرمنطقی باشند، باز هم این مشکل برند ما خواهد بود.

پرسشی که هر کارآفرینی در مواجهه با این نوع مشتریان باید مطرح کند، بسیار واضح است: به منظور تعامل با آنها چه باید کرد؟ همچنین در صورت ادامه روند نارضایتی مشتری موردنظر چه زمانی باید با وی قطع ارتباط کرد؟ در این مقاله هدف اصلی من پاسخگویی به این دو پرسش است.

#### ۱. شناخت تفاوت میان مشتریان سختگیر و مشتریان دارای دشواری

در این بخش قصد من اشاره به تفاوتی بسیار مهم و تاثیرگذار است. بدون تردید همه مشتریان ما انسان‌های عادی هستند. با این حال در برخی از موارد برند ما در زمینه پاسخگویی درست به انتظارات آنها با مشکل مواجه می‌شود. به این ترتیب ما موجب ایجاد دشواری برای آنها می‌شویم. بدون تردید این دسته از افراد مشتریان سختگیر محسوب نمی‌شوند. فقط سطح انتظارات‌شان با تجربه خرید از برندها فاصله دارد. شکل موردنظر هر چه باشد، تلاش برند ما برای رفع آن موجب خوشحالی و رضایت آنها خواهد شد.

در سوی دیگر، مشتریان سختگیر به هیچ شیوه‌ای خوشحال و راضی نمی‌شوند. در این مورد سرچشمه نارضایتی در آنها قرار دارد. به همین دلیل هر کاری هم که انجام دهیم، امکان جلب رضایت‌شان وجود نخواهد داشت. در چنین شرایطی ایراد اصلی از برند ما نیست. کاری هم از دست ما بر نمی‌آید. به احتمال زیاد آنها به همین شیوه با دیگر برندها نیز برخورد می‌کنند.

#### ۲. قطع رابطه با مشتریان سختگیر

وقتی شما نسبت به وجود مشتریان سختگیر اطراف برندتان آگاه شدید، اقدام به قطع همکاری با آنها کنید. هیچ تردید در این میان وجود ندارد.

به طور معمول برندها وقت و انرژی زیاد برای مشتریان سختگیر می‌گذارند. در نهایت نیز اغلب این تلاش‌ها بدون کمترین دستاوردی خواهد بود. دلیل اصلی این امر ذهنیت ما در مورد امکان تبدیل آنها به مشتریان خوشحال و همچنین ترس از قطع رابطه با آنهاست.

نکته مهم در اینجا عدم تمایل آنها به برند ماست. به این ترتیب تمام اقدامات ما در این راستا با بی‌توجهی و عدم تغییر وضعیت آنها رو به رو خواهد شد. بی‌تردید چنین امری زندگی را برای ما دشوار خواهد کرد. اگر شما توانایی انجام هیچ کاری برای مشتریان سختگیر را ندارید، پس چرا باید آنها را تحمل کنید؟ به احتمال زیاد شما در راستای فعالیت حرفه‌ای‌تان تمام تلاش خود را کرده‌اید، با این حال از یکجایی به بعد دیگر وظیفه‌ای متوجه برند ما نیست. در مورد مشتریان سختگیر مرز مسئولیت‌های برند ما رد می‌شود بنابراین باید اقدام به قطع رابطه با آنها کرد.

#### ۳. انتظارات همه چیز است

به طور معمول برندها با اختصاص زمان مناسب به مشتریان‌شان اقدام به ساماندهی معامله‌ای برد- برد می‌کنند. این امر با توجه مناسب به سطح انتظارات مشتریان به خوبی انجام می‌شود.

از همان برخورد نخست با مشتریان وظیفه اصلی ما ساماندهی و مدیریت انتظارات‌شان است. وقتی برندها چنین کاری انجام ندهند، مشتریان خود اقدام به تعریف انتظارات‌شان می‌کنند. به این ترتیب شانس عدم رابطه مطلوب میان برند ما و مشتریان افزایش خواهد یافت. با ارائه اطلاعات مهم در زمینه نحوه تولید محصول و رسیدگی به امور امکان ایجاد انتظارات مناسب در مشتریان وجود دارد. به این ترتیب دیگر خبری از سختگیری‌های بی‌دلیل آنها نخواهد بود (دست‌کم این سختگیری‌ها کمتر می‌شود). نکته مهم در این میان ناکارآمدی بیان محدودیت‌های برندها پس از طرح خواسته‌ای ناهماهنگ با برندها از سوی مشتریان است. در چنین زمانی مشتریان دیگر به ادعاهای برندها اعتماد نخواهند کرد.

#### ۴. مسئولیت همیشه متوجه برند ماست

اغلب مواقع برندها در مواجهه با مشکلات مشتریان حالت تدافعی به خود می‌گیرند. به این ترتیب گاهی اوقات برندها در عمل مشتریان را سرزنش می‌کنند. حتی اگر ما تمام کارهای موجود در حیطه وظیفه‌مان را درست انجام دهیم، باز هم ناتوانی در زمینه جلب رضایت مشتریان مشکل ما خواهد بود. دلیل اصلی این امر تلاش ما برای کسب سود از فرآیند کسب و کار است بنابراین مشتریان مشکلی با مراجعه به یکی از رقبای ما نخواهند داشت.

در بسیاری از موارد اقدام مناسب از سوی برندها تلاش برای یافتن پاسخی برای ایجاد رضایت و خوشحالی در مشتریان است. خوشبختانه در اغلب موارد پاسخ مورد انتظار بسیار ساده‌تر از تصورات پیچیده ما خواهد بود. من این امر را هنگام عذرخواهی از یک مشتری به شدت سختگیر متوجه شدم. در عین ناباوری مشتری مورد نظر پس از عذرخواهی من حالت دوستانه‌ای به خود گرفت. البته منظور من امکان حل مشکل تمام مشتریان سختگیر نیست، با این حال میزانی از تلاش در این زمینه ضروری است. در صورت عدم نتیجه‌بخشی تلاش‌مان راهکار نهایی قطع همکاری با مشتری سختگیر خواهد بود.

منبع: inc



## ۱۰۱ اقدامی که شما را به محبوب‌ترین کارمند شرکت تبدیل خواهد کرد(۱)

مترجم: امیر آل‌علی

بدون تردید برای هر فردی قرار گرفتن در جایگاه برترین کارمند، یک خواسته جدی خواهد بود، با این حال به علت عدم آگاهی در رابطه با اقدامات لازم در این زمینه، عملاً با ناکامی مواجه شده و پس از مدتی کاملاً نسبت به این قضیه ناامید می‌شوند. به همین خاطر در این مقاله قصد معرفی تمامی اقداماتی را داریم که انجام تمامی آنها شما را به این هدف خواهد رساند. در همین راستا و در ادامه به بررسی ۱۰۱ موردی خواهیم پرداخت که حاصل نظرات افراد خیره در این زمینه است.

۱- همواره در تلاش برای بهبود مهارت‌ها و سطح دانش خود باشید. در این رابطه حتی بهترین بودن در مقایسه با سایر همکاران نیز نباید به بهانه‌ای برای شما تبدیل شود.

۲- تواناییی اعمال تغییرات در محیط اطراف خود را به دست آورید. در واقع این امر که حتی با سخت‌ترین شرایط کاری نیز کنار بیایید، بهترین تصمیم ممکن خواهد بود. بدون شک تلاش‌های شما برای بهبود اوضاع، مورد توجه جدی مدیر شرکت نیز قرار خواهد گرفت.

۳- تنها خود را مورد نقد قرار دهید. بدون شک برای موفقیت شما به ارتباط خوب با همکاران خود نیاز خواهید داشت. به همین خاطر نیز لازم است تا از تخریب آنها جلوگیری کرده و در صورت نیاز پشتیبان آنها باشید. این امر تنها شامل کارمندان نشده و مدیر شرکت نیز باید از این حمایت‌ها خصوصاً در شرایط حساس بهره‌مند شود.

۴- در شرکت فردی مفید باشید و از به اشتراک‌گذاری اطلاعات و کمک به دیگران، طفره نروید.

۵- یک لیست از اقدامات روزانه خود تهیه کنید. این امر باعث

خواهد شد تا انجام کارها بهتر صورت گیرد.

۶- به کاهش هزینه‌های شرکت کمک کنید. برای مثال در صورتی که قادر به پوشش فعالیتی دیگر هستید، از استخدام فردی جدید جلوگیری کنید. بدون شک این امر نیازمند علاقه‌مندی شما به شرکت و تیم آن خواهد بود.

۷- برای شرکت خود مشتری پیدا کنید. در واقع هیچ دلیلی وجود ندارد که شما خود را تنها محدود به وظایف اصلی بدانید. بدون شک این اقدامات باعث خواهد شد تا مدیریت شما را به عنوان فردی فعال و آماده برای پستی بالاتر تلقی کند.

۸- همواره لبخند بر لب داشته و تا حد امکان از گله و شکایت خودداری کنید. در واقع شما باید ابتدا خود برای رفع مشکلات کاری تلاش کنید و مراجعه به دفتر مدیریت، آخرین گزینه موجود باشد.

۹- از بیان ایده‌های مناسب خود واهمه‌ای نداشته باشید، با این حال لازم است تا در ابتدا ایده خود را مورد بررسی قرار دهید تا به عنوان فردی که ذهن ایده‌پرداز و خلاق ندارد، شناخته نشوید.

۱۰- نسبت به نقاط ضعف و قوت خود آگاهی کاملی را داشته و در مسیر بهبودی همیشگی گام بردارید.

۱۱- اولویت خوبی را داشته باشید. این امر باعث خواهد شد تا کارها به ترتیب درست انجام شده و هیچ‌گاه با معضل عقب افتادن کارها مواجه نشوید. در این رابطه یادگیری اصول این امر نیز می‌تواند کمک بسیار خوبی محسوب شود.

۱۲- برای آینده خود برنامه‌ریزی داشته باشید. این امر که همگام با وظایف فعلی، برای ارتقای شغل نیز برنامه‌ریزی کرده و خود را برای آن آماده کنید، از اقدامات مهمی است که شما را به عنوان فردی آینده‌نگر معرفی خواهد کرد.

۱۳- اقدامات غیرضروری خود را حذف کنید. این امر باعث خواهد شد تا زمان بیشتری را برای پرداختن به کارهای دیگر و یا

اقدامات جدید پیدا کنید.

۱۴- نسبت به مسئولیت‌های خود متعهد باشید. در واقع هیچ مدیری تمایل ندارد تا با کارمندی که همواره بدقول است، همکاری بلندمدتی را داشته باشد.

۱۵- در قالب یک تیم فعالیت کنید. این امر نه تنها باعث سرعت‌بخشی به انجام کارهای‌تان خواهد شد، بلکه توجه مدیر شرکت را نیز به همراه دارد.

۱۶- دستاوردهای روزانه خود را مورد بررسی قرار دهید. این امر که بدانید فعالیت روزانه شما با چه نتایجی همراه بوده است، باعث خواهد شد تا بتوانید نسبت به درستی مسیر خود اطمینان حاصل کنید. در نهایت این اطلاعات کمک خواهد کرد تا بتوانید با مقایسه آنها با یکدیگر، مشکلات موجود را شناسایی کنید.

۱۷- ادب و تشکر را فراموش نکنید. نوع ادبیت شما با مدیر شرکت باید کاملاً متفاوت با همکاران باشد. در واقع مودب بودن و تشکر از اقدامات هرچند کوچک از جانب آنها، تصویر ذهنی خوبی را ایجاد خواهد کرد.

۱۸- مشورت گرفتن با مدیران غافل نشوید. این امر که نشان دهید نظر مدیریت برای شما بسیار مهم است، بدون شک تاثیرگذار خواهد بود، با این حال نباید در این رابطه زیاده‌روی کنید. این اقدام صرفاً برای جلب توجه نبوده و مدیران به علت تجربه و دانش بالاتری که دارند، بهترین مشاوران موجود محسوب می‌شوند.

۱۹- از نقد سازنده غافل نشوید، با این حال نحوه بیان آن باید به صورتی باشد که خشم مدیران را به همراه نداشته باشد. در این رابطه آگاهی از خصوصیات مدیران، به یافتن بهترین روش بیان این امر کمک خواهد کرد.

ادامه دارد ...

منبع: oncentatime