

افزایش فروش در شرایط رکود و بازار دشوار

نویسنده: ران والپر

ترجمه: دکپر احمد روستا. امپررضا رویح

موضوع: فروش



مشتریان رفتار خرید خود را با تغییر شرایط اقتصادی (رونق به رکود و بالعکس) تغییر می‌دهند. نیروهای فروش اگر به دنبال موفقیت در هر دو محیط هستند باید رویکردهای فروش خود را تغییر دهند.

در شرایط رکود اقتصادی، ترس و تعویق در خرید گریبانگیر بسیاری از مشتریان است. نیروهای فروش به دلیل آن که بازارها دچار افول هستند و شرکت‌ها به اهداف درآمدی فروش دست پیدا کرده‌اند، به‌طور ناخواسته مشتریان را تحت فشار قراردادده و موجب تشدید ترس از خرید آن‌ها می‌شوند. بدون شک مشتریان امروز بسیار تغییرپذیر بوده و رفتار خریدشان به‌طور چشمگیری در حال تغییر است. بعضی از مواردی که فعالیت فروشندگان را در شرایط رکود سخت‌تر می‌کند عبارت‌اند از:

هنگامی که بودجه مشتریان محدود است، آن‌ها ترس بیشتری از اتخاذ تصمیم نادرست دارند.

تاکید مشتریان بیشتر بر روی قیمت بوده و از فروشندگان مختلف قیمت را استعلام می‌کنند.

در شرایط رونق اقتصادی، مشتریان تنها درباره نرخ بازگشت سرمایه سوال می‌کنند، در حالی که در شرایط رکود، مشتریان در پی اثبات ادعای فروشنده هستند.

تصمیم‌های خریدی که پیش از این توسط مسئول خرید به تنهایی اتخاذ می‌شد، اکنون به وسیله کمیته‌های خرید یا سطوح بالاتر سازمان گرفته می‌شود.

مشتریان بیشتر از گذشته تمایل دارند که پیش از خرید محصول، آن را آزمایش کرده و منافع منتج از آن را مورد ارزیابی قرار دهند.

به آنچه که فروشنده می‌گوید کمتر اعتماد می‌کنند و تمایل بیشتری به کسب اطلاعات از طریق طرف سوم یا منابع اطلاعاتی دارند.



استفاده از راهبردهای چهارگانه مور

با در نظر گرفتن سه دسته کلی مشتری (یعنی مشتریان فعلی، مشتریان ازدست رفته و مشتریان بالقوه) می توان چهار نوع راهبرد مختلف را جهت افزایش فروش مطرح کرد.

۱. حفظ و نگهداری مشتریان فعلی

در شرایط رکود و رونق بازار، شرکت ها باید از مشتریانی که با آنها دارای روابط تجاری هستند حفاظت و نگهداری نمایند. از دست دادن چیزی که داریم بسیار رنج آورتر از چیزی است که تاکنون آن را نداشته ایم. دلیل دیگر برای حفظ مشتریان فعلی این است که احتمال آنکه مشتریان فعلی خرید خود را تکرار کنند ۲۵ برابر بیشتر از مشتریانی است که تاکنون هیچ گونه خریدی از شما انجام نداده اند.

بررسی دوره ای مشتری

یکی از نکات کلیدی و مهم در حفظ مشتریان، برقراری جلسات دوره ای با تصمیم گیرندگان، تاثیرگذاران و افراد کلیدی در سازمان خرید است. اگر به عنوان یک نیروی فروش، بیشتر از شش ماه با مشتریان ارتباط نداشته باشید دیگر نباید به آنها به عنوان مشتری بالفعل نگاه کنید. به عنوان بخشی از راهکار حفظ و نگهداری باید با هریک از مشتریان خود حداقل سالی دوبار در تماس باشید. برای مشتریان مهم تر، چهار بار در سال و برای مشتریان رتبه A (مشتریانی که به صورت بالفعل و بالقوه حجم بالایی از فروش را تشکیل می دهند) حداقل ماهی یک بار و گاهی اوقات بیشتر در تماس باشید.

استفاده از راهکار مدیریت تاثیر

استفاده از ابزارهایی مانند: ملاقات چهره به چهره، برنامه های تفریحی، تماس های تلفنی، نامه ها و کارت های تبریک و غیره راهکار مدیریت تاثیر را تشکیل می دهند. فروشندگان حرفه ای تماس های



بیشتری را از طریق کانال‌های مختلف با مشتریان برقرار می‌کنند. آن‌ها همچنین دارای یک برنامه فصلی هستند که در آن تماس‌هایی که باید گرفته شود و اهداف این تماس‌ها مشخص شده‌است.

۲. فروش جدید

فروشنندگان باید به دنبال شناسایی و سوژه‌یابی مشتریان جدید جهت توسعه فروش باشند. یکی از راه‌های توسعه فروش، توصیه‌ها و معرفی‌هایی است که از سوی مشتریان صورت می‌گیرد. تحقیقات نشان داده است اگر بدون معرفی و روابط با سوژه‌ها تماس بگیرید تنها ۲ درصد امکان صحبت کردن با آن‌ها وجود خواهد داشت. اگر ارجاع داده شوید شانس‌تان تا ۲۰ درصد افزایش می‌یابد و در صورتی که توصیه شوید احتمال موفقیت تا ۶۰ درصد افزایش پیدا می‌کند. بنابراین از مشتریان قدیمی بخواهید که شما را به همکاران یا سازمان‌های دیگر جهت فروش معرفی کنند. هنگامی که مشتری از نتایج کالا یا خدمات‌تان رضایت دارد یا کاری را برای مشتری انجام می‌دهید که منجر به خشنودی او می‌شود، بهترین زمان برای ارائه درخواست توصیه است.

۳. بهبود روابط اولیه

به سوی مشتریان اولیه برگردید و با آن‌ها ارتباط برقرار کنید. این مشتریان با شرکت، محصولات و فرایندهای سفارش‌دهی آشنا هستند، بنابراین نسبت به مشتریان جدید، زمان کمتری برای پیگیری و سازماندهی امور از سوی شما می‌طلبند. اگر ایشان ارتباط خود را با شما قطع کرده‌اند دلیل آن می‌تواند نارضایتی‌ها و رنجشی باشد که شرکت مسبب آن بوده است. البته عدم رضایت تنها عامل قطع ارتباط مشتریان با شرکت نیست گاهی دلیل آن ارائه پیشنهادات قیمتی پایین‌تر از سوی رقیب و یا ارائه محصولی است که در موقعیت زمانی خاص به نیازهای مشتری نزدیک‌تر است.



۴. توسعه روابط موجود

چهارمین و آخرین راهبرد جهت رشد در آمد، علی‌الخصوص در شرایط رکود، توسعه روابط با مشتریان فعلی است. نزدیک شدن به مشتریان فعلی با وسواس و دقت زیاد به منظور شناسایی و بهره برداری از فرصت ها از اهمیت زیادی برخوردار است. اگر به اهداف فروش دست پیدا نکردید، این موضوع می تواند نشان دهنده آن باشد که نتوانستید از یکی از سه روش توسعه روابط استفاده نمایید. این سه روش عبارت‌اند از:

فروش حجم بیشتری از محصول به خریدار فعلی.

فروش همزمان محصولات اضافی و مرتبط با محصول اصلی (مکمل) به مرکز خرید فعلی.

فروش محصول به مراکز خرید مختلف در یک شرکت (بخش‌ها و زیرمجموعه‌های دیگر شرکت). همچنین توصیه‌هایی که درون همان شرکت به بخش‌های دیگر صورت می‌گیرد که به مراتب آسان‌تر و کم‌هزینه‌تر از حضور در سایر شرکت‌هاست که رقبا نیز وجود دارند..



درباره فراتک :

سابقه فعالیت شرکت داده پردازی فراتک پاژ و اعضای مؤسس آن به سال ۱۳۸۳ باز می گردد. در این سالها با گروهی از متخصصان در زمینه طراحی سایت و سیستم های نرم افزاری تحت وب ، ویندوز و موبایل فعالیت های تخصصی خود را با استفاده از آخرین، به روز ترین و بهینه ترین تکنولوژی های روز دنیا به پیش برده ایم تا بتوانیم مشتریان خود را متمایز از سایر رقبایشان در این عرصه نشان دهیم. در حال حاضر حدود ۲۰ نفر متخصص، به استخدام رسمی شرکت درآمده و افتخار همکاری با این عزیزان را داریم و در این سالها نزدیک به ۹۵۰ سایت تحت وب را طراحی، پیاده سازی و به اجرا رسانده ایم و با توجه به بازخورد کارهای انجام شده از مشتریان عزیزمان و تجربه ای که متخصصان ما کسب کرده اند، می توانیم این اطمینان را بدهیم که آنچه توسط فراتک انجام می شود برای ما افتخار و برای شما عزیزان رضایت را به همراه خواهد داشت.

برخی از مشتریان فراتک :

نمونه های سازمانی: • دانشگاه پیام نور مشهد • سازمان تعاون روستایی خراسان رضوی • آستان قدس رضوی (موقوفات ملک) • شهرداری بجستان • موسسه پیوند علم و صنعت امیرکبیر • فدراسیون مشاوران کشورهای اسلامی • شرکت تعاونی کشاورزی کشاورزان مشهد • موسسه آموزش عالی آزاد مهندسان • صندوق مهر رضا خراسان رضوی

نمونه های شرکتی: • آبمیوه ساندیس • محصولات غذایی اروم آدا • کارخانه مشهد دوام • کارخانه فرش نگین مشهد • کارخانه محصولات غذایی مسما • محصولات غذایی شهر بابانا • کارخانه مشهد سرما • صنایع روشنایی سوتارا • هتل مدینه الرضا • هتل الماس نوین • هتل کوثر • محصولات غذایی سید • ادویه جات ضامن • شرکت عمارت هشتم • شرکت فراسوی شرق • مهندسی مشاور کاوش پی مشهد • مجموعه تفریحی گردشگری چالیدره • گروه تولیدی مبلمان چوب سنگ • صنایع چوب و مبلمان گوهر • تشک طبی باراد • شرکت اطلس ماشین پلیمر • بازرگانی برق و کابل مغان • فناوری های راهبردی آریاز • نگین زعفران • کارخانه قند چناران • محصولات دوریکا • محصولات غذایی دهکده خرم و صدها مشتری دیگر...

برای مشاهده رزومه کامل و بررسی نمونه کارهای انجام شده لطفا به www.faratechdp.com مراجعه نمایید.



915 - 645 45 47
051 - 3609 70 10
WWW.FARATECHDP.COM

داده پردازی
فراتک
WWW.FARATECHDP.COM
طراحی سایت
و سیستم های نرم افزاری تحت وب



برخی از نمونه کارها



با تجربه طراحی و پیاده سازی بیش از ۹۵۰ وب سایت

(سایر نمونه کارهای ما را در آدرس www.faratechdp.com ببینید)

915 - 645 45 47
051 - 3609 70 10
WWW.FARATECHDP.COM

داده پرداز
فراتک
WWW.FARATECHDP.COM
طراحی سایت
و سیستم های نرم افزاری تحت وب



برخی از نمونه کارها



فروشگاه اینترنتی مدیا سنتر
www.mc24.ir



فروشگاه ماشین های اداری حسن پور
www.hsoonshop.com



فروشگاه ایسوس سنتر نمایندگی محصولات ایسوس
www.asuscenter.ir



فروشگاه اینترنتی هیلا مارکت
hilamarket.com



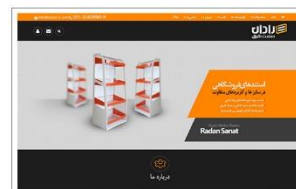
گروه صنایع غذایی مکت
www.maxxfoodco.com



شرکت عمارت هشتم شرق
www.emarathashtom.ir



محصولات غذایی اروم آدا
www.urumada.com



شرکت رادان صنعت شرق
www.radan-ir.com



گروه تولیدی شفیق سازه
www.3s-pars.com



وب سایت حجت الاسلام والمسلمین ماندگاری
www.berangekhoda.ir



اطلس ماشین پلیمر
www.atlasmachinepolymer.com



شرکت مهندسی مشاور کاوش پی مشهد
www.kavosh-pay.com



شرکت بازرگانی برق و صنعت مغان
www.moghantrade.com



فناوری های راهبردی آریاز
www.ariaz.ir



شرکت حمل و نقل هوایی زنجیره طلایی ایرمان
www.agc-air.com



شرکت Vip Prestige
www.vipprestige.ir

با تجربه طراحی و پیاده سازی بیش از ۹۵۰ وب سایت

(سایر نمونه کارهای ما را در آدرس www.faratechdp.com ببینید)



طراحی حرفه ای و تخصصی وب سایت و فروشگاه های اینترنتی

طراحی سایت مهمترین و محوری ترین فعالیت شرکت داده پردازی فراتک محسوب می شود. تاکنون افتخار پیاده سازی بیش از ۹۵۰ نمونه طراحی سایت داشته ایم. ما طراحی سایت شما را با استفاده از آخرین تکنولوژی های روز دنیا و منطبق بر نوع فعالیت و زمینه کاری شما انجام می دهیم تا وب سایت شما که جلوه و نماد موقعیت حرفه ای شرکت شما است جایگاه مناسب خود را در فضای مجازی کسب نماید.



بازاریابی اینترنتی و ارائه راهکارهای تبلیغات اینترنتی

اگر به دنبال فروش بیشتر و یا برندینگ هستید بازاریابی اینترنتی یکی از جدیدترین و ارزاترین روش ها در مقایسه با بازاریابی سنتی است. با افزایش چشمگیر شمار مخاطبان اینترنت که هر لحظه رو به افزایش است و با توجه به قابل دسترس بودن اینترنت در سراسر نقاط جهان، امروزه کلیه صاحبان کسب و کار نیز ترجیح می دهند تا بازاریابی خود را از طریق اینترنت و با هزینه ای بسیار مناسب پیگیری نمایند.



خدمات ما در زمینه راهکارهای تبلیغات اینترنتی:

- ✓ تدوین استراتژی بازاریابی اینترنتی
- ✓ تبلیغات هدفمند اینترنتی
- ✓ بهینه سازی سایت برای موتورهای جستجو (seo)
- ✓ بازاریابی در شبکه های اجتماعی (وب، موبایل)
- ✓ ایمیل مارکتینگ
- ✓ تبلیغات در گوگل (google adwords)

نرم افزارهای اندروید و اپلیکیشن های موبایل

با توجه به گسترش روز افزون تلفن های هوشمند همراه و روش های متفاوت تبلیغات، بسیاری از صاحبان کسب کار و کارفرمایان ضرورت ورود به بازارهای نوین و شیوه های تبلیغاتی جدید را احساس کرده اند. امروزه میزان دسترسی به اینترنت از طریق موبایل نسبت به دستگاه های دیگر مانند لپ تاپ و کامپیوتر پیشی گرفته و سرعت رشد آن بسیار سریع است. شرکت داده پردازی فراتک با داشتن متخصصان مجرب در زمینه طراحی و ساخت نرم افزار و اپلیکیشن های موبایل، تمامی نیاز های شما را در زمینه برنامه نویسی و تولید نرم افزارهای موبایل بر طرف خواهد کرد.



بهینه سازی سایت برای موتورهای جستجو (سئو)

سئو به معنی انجام تمام فرآیندهایی است که باعث می شود سایت شما نتایج بهتری را در گوگل و سایر موتورهای جستجو کسب کند.



سامانه ارسال و دریافت پیامک (sms panel)

سامانه پیام کوتاه (پنل پیامک)، نرم افزاری تحت وب است که امکان ارسال پیام کوتاه به صورت انبوه و یا تکی را فراهم می سازد.



میزبانی وب سایت (هاست) و ثبت دامنه

میزبانی از وب سایت های طراحی شده توسط فراتک، به صورت اختصاصی برای مشتریان فراتک در داخل و خارج از کشور ایران.



طراحی و پیاده سازی نرم افزارهای تخصصی و اتوماسیون های اداری

پیاده سازی این سیستم ها در راستای صرفه جویی در زمان و استفاده بهینه از وقت و منابع از دیگر خدمات شرکت فراتک می باشد.



طراحی و ساخت اپلیکیشن اندروید :

(به سادگی صاحب نرم افزار اندروید اختصاصی کسب و کار خود شوید)

موبایل ها و تبلت ها هم مانند هر کامپیوتری دارای نرم افزارها و برنامه های کاربردی متنوعی هستند که به آنها (اپلیکیشن) یا به طور مختصر App گفته می شود. اپلیکیشن موبایل بسته به سیستم عامل موبایل یا تبلت ممکن است برپایه اندروید، iOS و سیستم عامل های دیگر باشد. امروزه اندروید به عنوان یکی از محبوب ترین سیستم عامل های تلفن همراه شناخته می شود و اپلیکیشن اندروید از پرکاربردترین اپلیکیشن هاست که در شرکت داده پردازی فراتک بصورت اختصاصی برای شما طراحی و اجرا می شود.

طراحی اپلیکیشن سمینار و کنفرانس

طراحی نرم افزار اندروید کنفرانس و سمینار با امکانات بسیار خوبی مانند نام نویسی، پرداخت، زمانبندی، سخنرانان، محورها، برگزارکنندگان و ...



ساخت اپلیکیشن موبایل فروشگاه اینترنتی

اپلیکیشن فروشگاه جهت معرفی و فروش محصولات بسیار مناسب است. خرید محصول آسان انجام می شود و کلیه اتفاقات فروش در داخل اپلیکیشن انجام می گیرد.



طراحی اپلیکیشن رستوران و سفارش غذا

این اپلیکیشن با دو نوع کاربری داخلی (جهت دریافت سفارش مشتریان داخل رستوران) و همچنین خارجی (جهت دریافت سفارشات بصورت اینترنتی و یا از طریق پیامک) استفاده می شود.



ساخت اپلیکیشن معرفی شرکت یا محصول

ساخت اپلیکیشن برای معرفی شرکت یا محصول که امروزه تبدیل به جایگزینی بسیار مناسب برای کاتالوگ و CD های مالتی مدیا است.



اپلیکیشن بر اساس مکان فعلی موبایل

در این نوع اپلیکیشن اصل نرم افزار براساس موقعیت فعلی کاربر بوده و کاربران می توانند بنا به موقعیت مکانی خود، سرویس دریافت کنند. مانند اپلیکیشن های تاکسی یاب و ...



طراحی نرم افزار اندروید خبری

این نوع اپلیکیشن برای وب سایت های خبری و وب سایت هایی که محتوای قابل ارائه ای دارند مورد استفاده قرار می گیرند.



طراحی اپلیکیشن با ایده شما و انحصاری

طراحی و ساخت اپلیکیشن اندروید براساس نیاز و ایده شما به شکل اختصاصی برای اشخاصی که به دنبال ساخت نرم افزار به صورت اختصاصی هستند.



طراحی اپلیکیشن هتل ها

طراحی نرم افزار اندروید هتل ها شامل معرفی هتل به همراه تصاویر کلیه بخش های هتل، همچنین مسیریابی مسافران هتل از طریق نقشه داخل نرم افزار موبایل و همچنین نمایش نقاط گردشگری.

