

۱۲ در سه مهم دخرده فروشی

اردشیر سیاح مفضللی

مقدمه:

بیشتر خرده فروشان را می توان به دو دسته تقسیم کرد: آنهایی که در برابر تغییرات مقاومت می کنند و آنها که تغییرات را می پذیرند. برترین خرده فروشان در دسته دوم جای دارند. آنها نه تنها تغییرات را می پذیرند، بلکه برای روبه رو شدن و پاسخ دادن به تغییرات کاملاً آماده هستند. اگر شما ۱۲ مورد کاربردی کسب و کار خرده فروشی را بکار ببرید، کارهایتان را ساده تر، سودتان را چند برابر و احتمال موفقیت خود را افزون خواهید کرد. این درس ها براساس سال ها تحقیق و تجربه عملی معاملات صدها خرده فروش کوچک و متوسط در تمامی نقاط جهان که به درجات بالایی از موفقیت بی سابقه رسیده اند می باشد.

۱- خودتان را بشناسید:

علاقه، مهارت ها، توانایی ها و محدودیت های خود را بشناسید. حفظ کسب و کار فعلی خودتان بهتر از خلق یک شغل جدید است. برای یک خرده فروش موفق بودن، از خود گذشتگی های بسیاری لازم است و شما باید خودتان را آماده کنید. نقش اساسی شما در ایفای وظایفی از قبیل بازاریابی، فروش، اجرایی و سرپرستی کارمندان می باشد. این تقریباً غیر ممکن است که یک نفر به تنهایی تمامی این نقش ها را به بهترین وجه ایفا کرده و بهترین نتیجه را هم بگیرد. شما باید بدانید کدام بخش را می توانید به تنهایی اداره کنید و در کدام بخش به کمک احتیاج خواهید داشت. به همین خاطر است که شما باید با دیدی بیطرفانه نگاه دقیقی به تمامی نقاط قوت و ضعف خود بیاندازید.

از خود این سؤالات را پرسید:

- ◀ آیا مهارت های شاخص برای موفقیتتان را می شناسید؟
- ◀ آیا فرد سازگاری در وضعیت های متغیر هستید؟
- ◀ آیا مشورت و نصیحت های دیگران را می پذیرید؟
- ◀ آیا اطلاعات لازم برای اداره کسب و کار خود را در اختیار دارید؟

۲- برنامه رو به جلو داشته باشید:

بسیاری از فروشگاه ها توسط افرادی اداره می شوند که آگاهی لازم در مورد کارشان را ندارند. اگر شما ورودی ها و خروجی های جاری کسب و کار خود را همانند یک مالک فروشگاه تخصصی نشانید، به زودی از کار بی کار خواهید شد. از دیدگاه صاحب نظران، اصلی ترین دلیل ۸۰ درصد ورشکستگی ها در کسب و کار طی ۵ سال نخست، معمولاً پول نیست. بلکه فقدان اطلاعات و دانش صحیح است. رمز موفقیت شما در این است که بدانید چگونه می توان با اجرای یک برنامه تجاری مؤثر، تصمیمات صحیح گرفت. به خاطر داشته باشید، شکست شما در یک برنامه، ممکن است به این دلیل باشد که شما برای شکست برنامه ریزی کرده بودید.

۳- صنعت خود را بشناسید:

اگر شما معنای دانش انجام کار را به درستی درک کرده باشید می توانید از یک گوشه رقابتی بزرگ سود ببرید. تفاوت های شاخصی که قادرند بقا شما را در آینده به چالش بکشند، عبارتند از: رقابت، اندازه، خدمات، موقعیت، بازاریابی، دستیابی، نوع مشتریان، تأمین کنندگان و استراتژی های

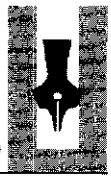
قیمت گذاری رقیب، محیط بازار، محیط کسب و کار محلی، ظرفیت خالی فضاهای تبلیغاتی، میانگین درآمد خانوار، سطح تحصیلات، گروه سنی، جمعیت نژادی، و آمار مشتریان بالقوه. برای پیشرفت و کامیابی، باید خود را ملزم به یادگیری کنید، در مورد اهدافتان صریح باشید، و میل و انرژی لازم برای رسیدن به اهدافتان را داشته باشید.

- ◀ آیا در محدوده شما، جمعیت پایه، ظرفیت حمایت از شما و رقبایان را دارد؟
- ◀ آیا باید به جای یک بخش کوچک از بازار به دنبال مشتریان بیشتری باشید؟
- ◀ آیا به تغییراتی که باعث تعویض مکان خرید مشتریان شده توجه کرده اید؟

۴- مشتریان خود را درک کنید:

آیا به صحبت های مشتریان خود گوش می دهید؟ کسب و کار خود را طوری تنظیم کنید که به مشتریان خود آن چیزی را بدهید که می خواهند، و خواهید دید که آنها از شما خرید خواهند کرد و باعث رونق کسب و کار شما می شوند. آنها دلیل کسب و کار شما هستند، و وجهه شما بستگی به آنها دارد. محصولات و سرویس هایی که شما ارائه می دهید، باید در جهت پاسخ به نیازهای آنها باشد. شرایط مشتریان خود را در نظر داشته باشید؛ در هنگام خرید، نمایش، فروش و صحبت کردن، مواردی را ارائه کنید که آنها را ارضا کند، نه فقط چیزهایی که شما به آن علاقه دارید. فراموش نکنید این مشتریان هستند که تعیین می کنند شما موفق هستید یا نه.

- ◀ آیا می دانید که مشتریان برای چه از فروشگاه شما خرید می کنند؟ (خدمات، تسهیلات، قیمت)



◀ آیا به پیشنهادات مشتریان خوبتان در راه ترقی کسب و کار توجه می کنید؟

◀ آیا برای تعیین نیازهای مشتریان در فروشگاه از پرسشنامه استفاده می کنید؟

◀ آیا تاکنون سعی در بازگرداندن مشتریان از دست رفته یا غیر فعال داشته اید؟

۵-سوابق مالی خوب را حفظ کنید؛

اگر نمی دانید که پول شما کجا می رود، به زودی بازی را واگذار خواهید کرد.

در بازی تجارت که با کامپیوتر بازی می شود- امتیازها براساس دلار و سنت است-سوابق مالی خوب به مثابه تجهیزات راهبری هواپیما هستند، که به شما میزان ارتفاع، جهت و سرعت را انتقال می دهند.

بدون آنها شما کورکورانه پرواز خواهید کرد؛ بدون هیچ کنترلی که شما را به مقصد برساند.

اگر شما بدانید که مخارج، خرید و فروشتان چه اندازه است، می توانید کنترل بر کسب و کار خویش داشته باشید و سود بیشتری نیز از کسب و کار خود ببرید.

◀ آیا کسب و کار خود را کامپیوتری کرده اید تا وظایف روزمره و فرآیند کسب و کار را ساده تر و مؤثرتر کنید؟

◀ آیا از پیش بینی فروش، اوراق هزینه (۱)، و صورت حساب مالی به قاعده استفاده می کنید؟

◀ آیا مخارج عملیاتی خود را اصولی ارزیابی می کنید؟

۶-نقدینگی خود را مدیریت کنید؛

مهم نیست که فروشگاه شما چه اندازه

منحصر به فرد است؛ مهم آن است که کسب و کار شما بدون نقدینگی جریان نخواهد داشت. نقدینگی مانند خون و نیروی حیاتی کسب و کار شماست. پولی که به فروشگاه

شما وارد یا از آن خارج می شود اجزا حیاتی است که کسب و کار شما را از نظر مالی سالم نگه می دارد. صورت حساب جریان نقدینگی

ماهانه، نشان دهنده مقدار پول در ابتدای دوره و سپس نشان دهنده مقدار نقدینگی دریافتی از منابع مختلف و علل پرداخت پول می باشد. اگر هوشمندانه بودجه بندی کنید و

اختلاف درآمد و مخارج ماهیانه را بدانید، نگران بی پول شدن نخواهید بود.

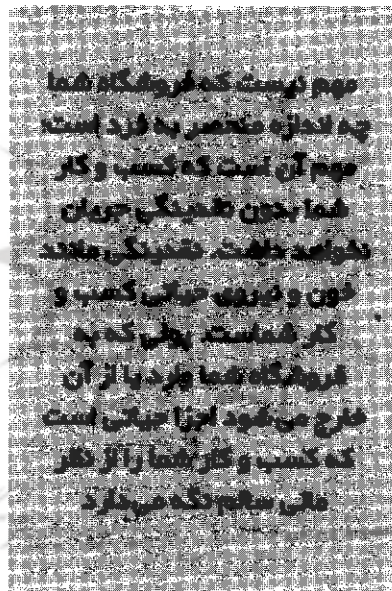
هزینه های بالاسری و نرخ مخارج عملکردی ماهانه خود را ببینید.

بودجه ریزی کنید و یک طرح خرید باز (۲) را برای حذف خریدهای اضافه دنبال کنید.

برای کم کردن ریسک یک خرید نامناسب، نزدیک فروش فصلی خرید کنید

محموله هایی را که نمی توانید استفاده کنید یا پس از انقضا مهلت رسیده اند، قبول نکنید.

۷-روش های مدیریت سالم را بکار



ببرید:

مالک فروشگاه، همان مدیر فروشگاه می باشد. این جمله بیانگر این مطلب است که با فکر و اراده کسب و کار خود را از بالا تا پایین اداره کنید. شما باید در تصمیمات خود،

به مشتریان پیشنهاد خدمات بدهید، منابع و زمان را مدیریت کنید، و بدانید که چگونه تجارت کرده و کسب و کار را به بهترین

وجهی که ممکن است انجام شود، اداره کنید. از کارکنان خود قدردانی کنید، آنها با

ارزش ترین سرمایه شما هستند. کارکنان خود را آموزش دهید و به آنها اطمینان خاطر و مهارت ببخشید تا کارشان را بهتر انجام

دهند. به کارکنان خود فرصت رشد بدهید. با آنها رفتار مناسبی داشته باشید و به اندازه

ارزشی که دارند به آنها مزد پرداخت کنید. در مقابل، آنها به شما کمک خواهند کرد تا در

کسب و کار خود به موفقیت برسید.

◀ آیا به کارکنان خود آموزش می دهید تا طبق یک روش حرفه ای با مشتریان رفتار کنند؟

◀ آیا برنامه ای برای پاداش دادن در مقابل تلاش های بیشتر و ایده های خلاق کارمندان خود دارید؟

◀ آیا به کارمندان خود اختیار تصمیم گیری های مهم را- حتی اگر به معنای از دست دادن پول باشد- می دهید؟

۸-تصویر و ذهنیت ممتاز خود را توسعه دهید:

تصویر و ذهنیتی که شما ایجاد می کنید بسیار مهم است و تمامی حوزه کسب و کارتان را به هم متصل می کند. در واقع ادراک

مشتریان شما از: نام فروشگاه، موقعیت آن، ظاهر، ساختمان، تزئینات، ورودی، طبقات، درها، باجه ها، مبلمان اتاق ها، اتاق انتظار، محصولات، قیمت ها، کالاهای در معرض

دید، علامت ها، پنجره ویتترین ها، کارت ویزیت، فاکتورها، بروشورها، جنس تبلیغات، خدمات مشتریان و تمامی چیزهایی

که مربوط به کسب و کار شما می شود شکل می گیرد. درست یا غلط، تصویری که شما از خود در ذهن افراد دیگر ساخته اید ممکن است باعث بهبود یا تضعیف موقعیت شما

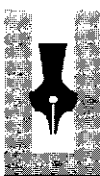
شود.

◀ آیا کسب و کار شما منحصر به فرد است و آیا کالا و محصولات خود را با

گوشه ای از بازار که رقیبان به آن وارد نشده اند، سازگار کرده اید؟

◀ آیا از بروشور برای یادآوری خدمات و محصولات می استفاده می کنید؟

◀ آیا خط مشی ها و فرمول های سایر فروشگاه های موفق را در کار خود اجرا می کنید؟



تحويل، مخارج و طرح ریزی فروش را که چرخه سود فصلی را به سرعت پایین و بالا می‌کند، مدیریت و تنظیم کنیم. این پول شماست، بنابراین با یک برنامه ویژه و روبه جلو، شما قادر خواهید بود که فروش و سود بیشتری را بیاموزید. یک شیوه هوشمندانه، تمامی اجزای کسب و کار و کارکرد مالی شما را به اوج رسانده و زمان، تلاش و ریسک را به حداقل خواهد رساند.

۱۲- در هنگام نیاز کمک بخواهید:

برای ایجاد یک فرآیند بزرگ توسعه، مشارکت و مساعدت از محیط خارج می‌تواند قدم بزرگی برای شروع باشد. پس به خاطر داشته باشید، نتیجه گرفتن چیزی دور از دست نیست. برای کمک گرفتن مغرور نباشید؛ ما همگی گاهی اوقات نیاز به کمک داریم. منابع صاحب صلاحیت اعم از دفاتر دولتی محلی و سایر خدمات تخصصی در دسترس هستند. این مهم است که تشخیص دهید، چیزی که شما نمی‌دانید می‌تواند هزینه شما را بالا ببرد و احتمال موفقیت و بطور کلی شانس دستیابی به اهداف تجاری شما را کاهش دهد و مهمترین نکته این که، شما تمامی ابزار مورد نیاز و یک قطعه شگفت‌انگیز از فکر دیگران را با کمک خواستن از آنان، در اختیار خواهید داشت. ■

منبع:

خرده‌فروشی POWER

یک شرکت مشاوره‌ای خرده‌فروشی مستقر در فونیکس، آریزونا.

کار این شرکت، توسعه استراتژی‌های بازاریابی و طرح‌های تبلیغاتی خرده‌فروشان با اندازه کوچک و متوسط جهت نیرومند کردن سریع جریان نقدینگی و موقعیت مالی می‌باشد.

POWER Retailing, Inc. 1859 E. South Fork Drive, Phoenix, AZ 85048 (602) 460-1965. The Internet address is:

HYPERLINK

"http://www.marketingsource.com

http://www.retailing.com

پی‌نوشت:

1-Expense Sheets

2-Open-to-Buy Plan

3-KeyStone

4-Trade Shows

قیمت‌گذاری بر مبنای محاسبه مورد به مورد برای نظم، پیشرفت، و کالای زیر قیمت می‌باشد. برای ترقی در فروش، خرده‌فروشان باید روی اقلام، قیمت و کارایی تمرکز کنند و با تعداد زیادی جشن، زرق و برق و سرگرمی به سمت افزایش فروش خود گام بردارند. برای رقابتی شدن، به نمایش‌های حرفه‌ای توجه کنید، در گروه‌های خرید مشارکت کنید، و به دنبال تولیدکنندگانی باشید که به شما این امکان را می‌دهند که با خرید عمده، کالا را زیر قیمت و به قیمت عمده فروشی خریداری کنید. با پیشنهاد قیمت هوشیارانه جدید و با ارزش به مصرف‌کننده، قادر خواهید بود؛ مشتریان بیشتری جلب کنید، میانگین معاملات فروش خود را افزایش دهید و فرصت‌های بیشتری را به مشتریان جهت ملاقات از فروشگاهتان بدهید.

◀ آیا جنبه‌های مختلف ترقی دادن کسب و کارتان-پیشنهادات جدید، اقلام جدید، قیمت‌های جدید- را آزمایش می‌کنید؟

◀ آیا میزان کارایی فروشندگان، سود توزیع‌کننده و نرخ بازگشت سرمایه را بررسی می‌کنید؟

◀ آیا از یک سیستم برای پی‌گیری پرفروش‌ترین محصولاتتان استفاده می‌کنید؟

◀ آیا برای بالا بردن فروش از روش‌های پیشنهاد قیمت بهتر، ارزش بیشتر و ارائه متعلقات سودمند استفاده می‌کنید؟

۱۱- از حرفه‌ای‌ها درس بگیرید:

برای تسلط یافتن در مهارت‌های اداره یک کسب و کار، نیازمند تجربه بسیاری هستید. در ابتدا باید موارد زیر را در نظر داشته باشید: چگونه، چه کسی، چه چیزی، کجا، چه وقت، چه اندازه و چند وقت به چند وقت باید دادوستد کرده و برای ایجاد یک توسعه سودآور برای کسب و کارتان تبلیغ کنید. دوم این که چگونه، دارایی، افراط در خرید، پایین آوردن قیمت، بازگشت سرمایه، زمان‌بندی،

◀ آیا موقعیت فروشگاه خود را هر سال با توجه به ظاهر و قابلیت‌ها نوسازی می‌کنید؟

۹- دارایی‌های خود را کنترل کنید:

نقش دارایی شما، ایجاد فروش است. تمامی فروشگاه‌های خرده‌فروشی نیاز به مدیریت دارایی‌هایشان دارند. این پول شما است که روی قفسه نشسته است و نمایانگر بخش بزرگی از سرمایه کاری شماست. خرده‌فروشان کوچک که فقط قفسه‌های فروشگاهشان را تماشا می‌کنند نمی‌توانند تعادل مناسبی را بین مقدار صحیح کالا و خواسته‌های احتمالی مشتری برقرار کنند. معاملات این خرده‌فروشان از فقدان اطلاعات راجع به رنگ، سایز، گرایش و اولویت‌های مشتری متضرر خواهد شد. بدون کنترل کافی، دارایی‌ها آرام آرام شامل مرور زمان شده، کالاهای کهنه و معیوب در مغازه مانده و برای خرده‌فروشان بسیار گران تمام می‌شوند.

◀ آیا مقدار موجودی انبار را بالا می‌برید و نرخ هزینه عملکردها را اصولی تنظیم می‌کنید؟

بطور کلی، کنترل دارایی در ذیل خلاصه می‌شود:

◀ تطابق موجودی کالا با نیازهای مشتریان.

◀ کنترل سرمایه در دارایی

◀ تخفیف کمتر دادن تا حد ممکن

◀ کنترل کسری‌ها

◀ توسعه فرآیند خرید

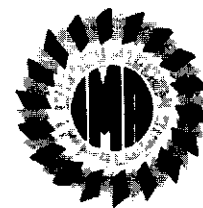
۱۰- برای درک کامل طبیعت

خرده‌فروشی خرید و برای سود قیمت‌گذاری کنید:

چیزی که باید با آن شروع کرد این مفهوم است که قیمت اولیه کالای شما، برآوردی موقت از چیزی است که مشتری تمایل به صرف کردن دارد. بیشتر فروشگاه‌ها برای بالا بردن قیمت اجناس در کالا یا خدمات مستعمل از تابلوی سر در (۳) استفاده می‌کنند. چیزی که آنها کم دارند، استراتژی



برنامه های آموزشی ویژه مدیران / کارشناسان و کارکنان زمستان ۱۳۸۴



انجمن مدیریت ایران

شهریه (ریال)	ساعت اجرا	تاریخ اجرا	عنوان برنامه	ردیف
۵۰۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۱/۳	مدیریت توسعه منابع انسانی	۱
۴۵۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۱/۴	مهندسی هزینه	۲
۴۰۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۱/۵	قوانین کار و تامین اجتماعی	۳
۴۵۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۱/۹	صدای مشتری	۴
۴۰۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۱/۱۰	نظام آراستگی 5S	۵
۳۵۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۱/۱۲ الی ۸۴/۱۱/۱۱	کاربرد روانشناسی در حل مشکلات ارتباطی	۶
۴۵۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۱/۱۶	مدیریت عملکرد	۷
۴۵۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۱/۱۷	فروشنده‌گی حرفه ای	۸
۴۵۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۱/۲۶	کاهش ضایعات تولیدی	۹
۴۵۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۲/۲	HACCP پیشرفته	۱۰
۳۵۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۲/۴	فنون و مهارت‌های سرپرستی	۱۱
۳۵۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۲/۸	شیوه اجرای سخنرانی اثر بخش	۱۲
۴۵۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۲/۱۵	اصول و مبانی سیستم پیشرفته کنترل جامع آفات (IPM) ویژه کارخانجات صنایع غذایی	۱۳
۴۰۰/۰۰۰	۸/۳۰-۱۵/۳۰	۸۴/۱۲/۲۱	مهارت‌های زندگی و نقش آن در موفقیت مدیران	۱۴

مدیران و کارشناسان علاقه‌مند به شرکت در برنامه ها می‌توانند حداکثر تا یک هفته قبل از برگزاری هر برنامه ضمن ارسال نامه معرفی، مبلغ مورد نظر را به شماره حساب ۲۷۶۰ بانک ملی ایران شعبه کریم خان زند بنام انجمن مدیریت ایران واریز و رسید آن را به شماره نمابر ۸۸۸۳۵۲۷۸ ارسال نمایند.

انجمن آمادگی دارد تا برنامه های فوق را به صورت اختصاصی در محل
سازمانها اجرا نماید.

www.Iranmanagement.org
E-Mail: info@iranmanagement.org

خیابان کریم خان، رو به روی خیابان ایرانشهر، نبش کوچه عسجدی، شماره ۱/۵۳، طبقه پنجم

تلفن - ۸۸۸۲۷۸۷۸ و ۸۸۸۲۴۸۸۶

نمابر: ۸۸۸۳۵۲۷۸