

## املاً مواقع البيع التي لا تدفع لها

### أجر الإنترنت للبيع

#### بقلم دون فيلا بوم

هل ترغب أن يكون لديك بائع يعمل من أجلك طوال الوقت وهو لا يطلب أجراً أو مقابلاً، ولا يمرض أو يطلب إجازة، ويزودك بتقرير يومي، ويفعل على وجه الدقة ما تقوله له؟ إذا كنت مهتماً تابع القراءة!

في السنوات الثلاث الأخيرة رأينا عدداً من المنتجات الجديدة، والخدمات، والمفاهيم على الإنترنت. فالمصارف لم تعد تلزمنا أن نزور فروعها وباتت تقدم لنا الخدمات المطلوبة على الخط التي تتضمن إمكانية تحويل نقود من الحسابات، ومراقبة حسابنا، بل حتى دفع الفواتير على الخط. وعلاوة على ذلك، كان الزبائن من أربع سنوات فقط قلقين حيال استخدام بطاقات ائتمانهم والمعلومات الشخصية الخاصة بهم على الخط. ولكننا اليوم بتنا نرى بلايين الدولارات تُمنح إلى ضحايا أزمة قومية ودولية يتم تحويلها على الخط وأصبح التبضع على الخط سهل للغاية. نستطيع أن نبحث عملياً عن أي شيء نريد من جهاز الحاسوب «الكومبيوتر» المحمول الخاص بنا من أي مكان نوجد به في العالم. وفي حين أن بعض الصناعات تستفيد من الشبكة فإن بعضها ضاع في وسط المعمة. فوكلاء السفر الصغار أصبحوا خارج اللعبة بسبب التسهيلات التي قدمتها شركات الطيران لزبائنهم مما لا يمكنهم فقط من القيام بججوزاتهم على بل وبطبع بطاقات سفرهم أيضاً. وبات على السماسرة أن يُخفّضوا نسبة عمولتهم بدرجة كبيرة نظراً لأن المستثمرين كانوا يحاولون Courted-by كسب الذي اعتادوا أن ينفقوه. أما حفل الموسيقى فقد شهد عدداً من الممولين الكبار مثل شركة «تاور ريكورد» ينهارون تحت القوى التي فرضها «الإنترنت» عليهم. وبائع الموسوعة البريطانية قد اختفى من جوارنا نظراً لأن المستهلكين قد فهموا سلطة الإنترنت وقوته الكامنة. Fold under.

في أقل من ثلاث سنوات ارتفع عدد مستخدمي «مايسبيس MySpace» إلى 130 مليون مستخدم، وفي 18 شهراً فقط ارتفع عدد مستخدمي «يوتيوب/ YouTube» إلى 70 مليون شخص. النقطة التي أود أن أشير إليها هي أن السلوك الإنساني بات مرتبطاً بالإنترنت بشكل قوي لا فكاك منه. لقد تحولت أمريكا والعالم نحو الإنترنت عبر حواسيبهم وهواتفهم الخلوية. والعالم بأسره أصبح يستخدم الإنترنت ويعتمد عليه لأن عشرات الآلاف من المنظمات سهلت عليهم القيام بأعمالهم عبره وذلك بتقديم خيارات أكبر بكلفة أقل.

يتحول الإنترنت إلى أداة بيع قوية بسبب انتشاره وكلفته المنخفضة. فأنت لا تستطيع فقط أن ترسل آلاف الرسائل بالبريد الإلكتروني بثمان لا يذكر حقاً، ولكن عن طريق أدوات التجارة الإلكترونية يمكن أخذ الطلبات وملء الاستثمارات وحساب التكاليف ثم إصدار أمر الشحن ومتابعته. إنه حقاً يمكن أن يصبح بائعك المفضل!

دعونا نضع منظوراً لقدرة الإنترنت على الوصول والفرصة التي يقدمها لك:

- هناك أكثر من مليار شخص في أرجاء العالم يستخدمون الإنترنت.
- ارتفعت عمليات الشراء والبيع عبر الإنترنت بمقدار 11% في عام 2006 مقابل 3,5% عام 2005. في غضون ذلك زادت مبيعات التجزئة بنسبة 3% عام 2006، بينما زادت مبيعات التجزئة على الشبكة بنسبة 24%.
- اليوم توجد هواتف خلوية أكثر قدرة على الوصول إلى الإنترنت أكثر من أجهزة الحاسوبي «الكومبيوتر» القادرة على القيام بذلك.

ذلك يقدم فرصة هائلة لشركتك. ولكن إذا لم تعمل بفعالية على إستراتيجية الإنترنت لديك، ستجد أن فرص الإنترنت لديك تتخفف. الأسوأ من ذلك أن منافسك قد يلحظ أهمية هذا قبلك، والأكثر سوءاً أن منافسك قد يكون شخصاً لم تحسب حسابه. وتحاول صناعة الهاتف الخليوي أن تدخل ميدان تجارة الموسيقى. وفي الوقت الحالي إن 8% من مبيعات الموسيقى هي نغمات رنين للهاتف الخليوي. لقد نمت «سكيب دوت كوم» إلى حد

100 مليون مستخدم ولديها القدرة على أن تكون لاعباً كبيراً في صناعة الهاتف. إذا لم تكن تُقدر بجدية كيف يمكن لشركتك أن تستفيد من الإنترنت فأنت بحاجة إلى التوقف عن كل ما تقوم به الآن.

لم يحدث أبداً في تاريخ عملي، أن تقدم أداة واحدة الكثير الكثير من الفرص لإعادة ابتكار أعمالنا. عندما دخلت ميدان العمل كنت أحمل معي آلة حاسبة كهربائية من صنع شركة IBM وزنها 60 رطلاً إنكليزياً (باوند) فيما كنت أسافر عبر أوهايو والولايات المجاورة. وفي الليل عندما كنت أعود إلى غرفتي في الفندق وأضعها وأطبع الرسائل حول زيارتي في ذلك اليوم. وبعد وقت طويل كان لدي ما يكفي من العمل لأشتري آلة كتابة قارئة للبطاقة من نوع IBM. في كل وقت كنت أمشي ومعني آلي الكاتبة المختارة وأرى رأس الكرة الصغير يطبع ألياً رسالة مبيعات. وكنت أضحك لمعرفتي أنني كنت استخدم تكتيك تسويق (واحد إلى واحد) وأقدم رسائل على درجة من الحرفية إلى زبائني المقبلين. كنت أحب ذلك، وما كنت أحبه أكثر هو أنني لن أدفع لها راتباً أو مقابلاً.

بعد ذلك ابتداءً الكومبيوتر الشخصي يقوم بالنيابة عنا بعمليات البيع والتسويق بشكل أكثر فعالية، وفي عام 1985 طورنا أداة إدارة اتصال منزلية مكنتنا من حفظ ملاحظات أفضل حول الزبائن والآفاق الجديدة المحتملة وكتابة الرسائل بصورة أسرع. الآن انظر إلى «الإنترنت» وكيف أثر كثيراً في شركتك في السنوات الثلاث الأخيرة. إن معظم الناس اليوم يتعجبون كيف كانوا يعيشون دون «الإنترنت».

من أجل إدارة أي عمل بنجاح اليوم ينبغي على كل دائرة في شركتك أن تضع إستراتيجية انترنت تعمل وفق خطة العمل والإستراتيجية الشاملة. ثمة شركات قليلة لا تستطيع الاستفادة من تحقيق اتصالات أفضل، وتطوير إنتاج أسرع، وخدمة زبون أفضل، وأرباح أعلى عن طريق استخدام الإنترنت.

إن الإنترنت سيمكنك ويمكن مؤسستك من:

• التوجه إقليمياً ودولياً.

- خفض الكلفة للحصول على مبادرات أولية.
- الدخول إلى أسواق ملائمة.
- الاتصال أكثر بزبائنك.

### التوجه إقليمياً ودولياً

سوف يساعد الإنترنت جميع المؤسسات على التوسع إلى ما وراء قاعدتها الراهنة من الزبائن. في الماضي كانت قاعدة الشركة من الزبائن محددة بعدد المبيعات، والعاملين لديها، وتغطية «الصفحات الصفراء» أو حدود بلدانها. الإنترنت استبعد كل ذلك. فمع «التسويق بوساطة محرك البحث» أصبح لدى أي واحد في أي من العالم فرصة في أن يعثر على صفحتك في الشبكة ويتعرف إلى عرضك.

### إنقاص الكلفة للحصول على المراكز الأمامية

هل تتذكر «الصفحات الصفراء»؟ لما كان سلوك المستهلكين والعمل قد تغير فإنهم سوف يستخدمون الإنترنت لإيجاد المنتجات والخدمات والمعلومات التي يحتاجونها. مع وجود ما يقارب نسبة 60% من أمريكة يستخدم شكلاً ما من المقاربة الواسعة مع الإنترنت فإن أجهزة الكمبيوتر لديهم جاهزة دائماً، ومتوافرة للقيام ببحث. جميع شركات البحث تعمل باتجاه المحلية وهم ينظرون إلى ما هو مكتوب على الحائط.

لما كانت الأوراق الصفراء تخسر أهميتها، فإن «التسويق بمحرك البحث» (SEM) سيصبح أكثر أهمية بالنسبة إلى جميع المؤسسات المتهمة بالوصول إلى قاعدة زبائنهم. عندما تفكر بالأمر، فإن التسويق بوساطة محرك البحث مشابه لوضع إعلان في الصفحات الصفراء والفرق هو بالخيار المجاني أو بخيار الدفع. وهو يتطلب عملاً أكثر بقليل من وضع الإعلان، ولكن ينبغي أن تتذكر أنك تفتح إنتاجك أمام العالم بأسره، لا إلى دليل الهاتف المحلي أو الدليل المهني فقط.

سوف ترغب بالاهتمام بالتسويق عبر محرك البحث (SEM) بطريقتين:

1- تصميم موقعك على الشبكة وبذا تضعك محركات البحث في صفحة النتائج الأولى.

2- الدفع لقاء استخدام كلمات مفتاحية تجعل إنتاج أو خدمة شركتك في المقدمة.

ثمة تقنيات معينة تستطيع أن تستخدمها لتسهيل عمل محركات البحث لإيجاد موقعك على الشبكة. ينبغي أن يكون لديك في مؤسستك شخص ما يمضي بعض الوقت على الخط كي يتعلم هذا، أو أن تفعل مثل ما فعلت أنا وتوظف أحداً خصيصاً للقيام بهذا العمل. وعلى الأغلب ستجد طالباً جامعياً للقيام بهذا العمل لأنه سيلتقط الفكرة بشكل أسرع وبكلفة أقل.

إذا كنت مستشاراً فإنك سترغب بشراء كلمات أساسية تصف عملك. دعنا نفترض أنك تساعد شركات تطور طلبات جديدة من أجل المطاط البوليمر\*. هنا عليك أن تتوقع الأسماء التي سيبحث عنها زبائنك المطلوبون في مواقع بحث مثل «غوغل»، «ياهو»، وغيرها. مسلحاً بالأسماء التي ترغب أن يجدها زبائنك، لديك خيار في تحديد ماذا ستدفع عندما ينقر أحدهم على زر الربط الموصل إلى موقعك على الشبكة نتيجة وجودك أثناء البحث. إذا كانت مؤسسة مبيعاتك تبيع خشباً من نوع خاص حصد من درجة 55 من مياه الخزانات، فإنك ستفعل الشيء نفسه. كل مجموعة أو مؤسسة تبيع شيئاً اليوم سوف تستفيد بصرف بعض الوقت والجهد في «التسويق بالاعتماد على محرك البحث» (SEM).

### ادخل الأسواق الملائمة

يعطيك الإنترنت فرصة لاستكشاف أسواق ملائمة أصغر التي قد لا تكون مربحة لو دخلتها بالاعتماد على قوة مبيعاتك الاعتيادية. كثير من الشركات على مدار العقد الماضي عدلت جهودها في مجال المبيعات بإيجاد مهثلي حساب منزلي يتوجهون إلى الزبائن الصغار والمتوسطين.

في كتاب صدر مؤخراً، كتاب «الرتل الطويل: لماذا يبيع مستقبل العمل أكثر من الأقل»، أطلعنا كريس سيمبسون على بعض الحقائق المثبتة وهي أن المؤسسات تستطيع أن تحقق أموالاً أكثر عندما تقدم عرض إنتاج غير محدود. الإنترنت سوف يمكنك من أن تبيع أكثر لأنك ستتخلص إلى حد ما من كلفة المبيعات.

## احصل على المزيد بالاتصال مع زبونك.

لقد شددت الشبكات الاجتماعية على مواقع إلكترونية مثل «MySpace» و«Facebook» و«You Tube» عيون وآذان الاختصاصيين بالتسويق. في ثقافة يشاهد فيها معظمنا نحو 3000 إعلان في يوم واحد، باتت الشهادات والتوصيات من أصدقائنا وزملائنا وأسرنا على قد أكبر من الأهمية. كما يتعامل الزبائن مع أدوات على الخط مثل أمازون دوت كوم amazon.com، تسمح لهم إلى إرسال تعليقاتهم وملاحظاتهم، فإنهم سيتوقعون الشيء نفسه من مؤسسات مثل مؤسستك.

الإنترنت سيمكنك أيضاً من إجراء مسح لتقدير عدد زبائنك بوتيرة أكبر، وتمكن الزبائن من تقديم تغذية راجعة دون جهد، وسيطلع زبائنك على آخر ما توصلت إليه بشأن تطوير منتجات جديدة. شركات مثل P&G أحدثت أندية، حيث يتلقى نحو 250 ألف مراقب خدمات ونماذج خاصة ومحدثة مقابل معلوماتهم وملاحظاتهم (تغذيتهم الراجعة) واستعدادهم بالمشاركة في نشر «دعاية» لك أثناء حديثهم مع أصدقائهم.

## مستقبل عملك على الإنترنت يبدأ بخطة appalling

معظم مواقع الإنترنت الخاصة بالعمل عبارة نماذج أوراق ووثائق. إنها مصممة كي تكون امتداداً للأوراق التي تتعامل بها المبيعات. في كثير من الأحوال لا تستثمر الشركات وقتاً ومواهب وموارد كافية لتحصل على عائد الاستثمار الذي تستطيع تحقيقه على مواقعها. وبالنتيجة فإنها تترك الآلاف، إن لم يكن مئات الألوف من الدولارات على الطاولة.

لقد هالتنا حقيقة أن بعض المؤسسات تُمضي وقتاً أطول في مناقشة التخطيط للقيام برحلة لأفراد الشركة أو حفلة عيد الميلاد مما تمضيه في العمل على تطوير إستراتيجيتها الخاصة بالإنترنت. أنا أقترح أن تُشكل مؤسستك لجنة إستراتيجية الإنترنت من أفراد يمثلون الدوائر الرئيسة ضمن مؤسستك تتضمن المبيعات والتمويل، والتسويق، وخدمة الزبون، والتصنيع والإنجاز.

لمنع ابتعاد مؤسستك عن الاهتمام بالإنترنت عليك أن تهتم على الفور بإيجاد إستراتيجية خاصة بهذا الشأن. وعلى شاكلة خطة التسويق ينبغي أن تتضمن هذا الإستراتيجية الآتي:

- المنتجات والخدمات المُقدمة
- الأهداف
- التسويق (الإلكتروني)
- أدوات الإنترنت وخدماتها
- تحليل / علامات قياسية
- مسؤوليات

وفي حين أن معظم هذه البنود مألوفة لديك إلا أن التسويق الإلكتروني وأدوات الإنترنت وخدماتها قد لا تكون كذلك. دعنا نلقي نظرة على ما ينبغي أن تأخذه بعين الاعتبار في كل من هذه المجالات:

التسويق الإلكتروني:

كلنا يعرف تقنيات التسويق التقليدي عبر البريد المباشر، والمؤتمرات، والهاتف، والموزعين، وبيع التجزئة، إلا أننا قد لا نعرف التسويق الإلكتروني وأدوات وخدمات الإنترنت. دعونا نلقي نظرة عما يجب أن تنتبه إليه في كل مجال من هذه المجالات:

- البريد الإلكتروني المذاع.
- البريد الإلكتروني بواسطة HTML.
- البريد الإلكتروني المتعدد الوسائل.
- الصفحات المعدة... Landing Pages.
- رسائل إخبارية بالبريد الإلكتروني.

## Blogs •

لقد أتاح البريد الإلكتروني المذاع لشركتي الفرصة لإرسال 8000 بريد إلكتروني بمجرد الضغط على بضعة مفاتيح دون كلفة وانتظار للرد. بالإضافة إلى نص بسيط للبريد الإلكتروني المذاع لدينا القدرة اليوم لإرسال صفحات مجلة جيدة مصممة للتوجه للزبائن للفت انتباههم. وبطاقات وسائل الإعلام المتعددة تشبه الكراسات الإعلانية التي تتضمن الفيديو، وأجهزة الاستماع، والصور، ولا تأخذ إلا دقيقة واحدة من وقت زبائنك المأمولين الثمين. وكما تعرف لا توجد هنا كلفة طباعة أو كلفة بريد.

كثير من الشركات تتحول الآن نحو صفحة landing page وتربطها بكلمات محرك البحث الخاص بها. على سبيل المثال إذا كنت تقدم رؤوس مرشحات بين 100 صنف من أصناف المنتجات التي تقدمها، بدلاً من توجيه الناس نحو صفحتك الداخلية، طور «الصفحة المنبسطة» من أجل الإنتاج. ينبغي أن تحتوي الصفحة على عرض مُغر مصمم بطريقة تدفع المشاهد للشراء. التقنية اللازمة لهذا الأمر متوافرة حيث يستطيع المرء أن يبدأ بالتحاور مع فريقك الخاص بالمبيعات المنزلية، أو دعه يتصل عبر الشبكة.

الرسائل الإخبارية الإلكترونية طريقة ممتازة لإبقاء مُنتجك وخدمتك معروضتين أمام المشتريين الحاليين ولجذب زبائن جدد. أما الـ Blogs فقد أصبحت، بشكل خاص، أدوات علاقات عامة وأدوات تسويقية قوية. لقد وظفت مؤخراً للعمل بوقت جزئي طلاباً جامعيين يعملون في مجال التسويق الإلكتروني لإيجاد أدوات مناسبة لمنتجاتنا وخدماتنا والشروع بإرسال مواد صحفية وأخبار تفيد شركتنا.

## أدوات وخدمات الإنترنت:

بالتشاور مع أصحاب الأعمال الأخرى وجدت أن معظمهم ليس لديهم المصادر والمهارات اللازمة في مؤسساتهم من أجل تطوير الأدوات الضرورية لتقديم منتجات وخدمات على الخط. إذا كان لدى مؤسسة ما قسم خاص بتكنولوجيا المعلوماتية فإنه عادة يكون غارقاً بمشروعات وطلبات عمل تجعل كل فرد منهمكاً بالعمل. وأنا مثال جيد على هذا. لقد حصلت على طاقم انترنت مؤلف من 15 شخصاً قانعين تماماً بالقيام

بما أحتاجه، ولكن لا وقت لديهم لإنجازه. لذا استخدمت موقع [www.elance.com](http://www.elance.com) لإيجاد كُتّابٍ ومبرمجين ومصممين، وأصحاب مهارات أخرى احتاجها. علاوة على أن هذا الموقع يوفر الخدمات المطلوبة فإنه يتيح لك بسهولة ودون جهد يذكر الإعلان عن وجود مركز شاغر لديك لعمل ما، وستجد أن لديه عشرات من الاختصاصيين المهتمين الجاهزين لتقديم خدماتهم. سيكون الجهد الأكثر صعوبة تقرير من نعمل معه. نحو نصف العشرين عملاً التي طلبت اختصاصيين للقيام بها قد جرى إنجازها من قبل أفراد أو مؤسسات من مختلف البلدان كروسيا، والأرجنتين، والهند، وباكستان ومن أرجاء الولايات المتحدة.

كم تدفع حالياً من أجل مركز مبيعات؟ 30 ألف دولار أو 50 ألفاً أو أكثر؟ كم تنفق على البريد والطباعة وكلفة المنشورات والإعلانات معاً؟ كم أنفقت على المؤتمرات والسفر وما يتعلق بها من تكاليف؟ فكر الآن في ما ستنفقه على إستراتيجية الإنترنت لديك.

في بداية هذا المقال أردت أن ألفت نظرك إلى أغنية بوب ديلان: الأوقات تتغير. وكذلك الأعمال، فالأعمال التي بقيت قائمة لعقود، التي استخدمت عشرات الآلاف قد تطورت بواسطة الإنترنت. عبر التاريخ كانت الأعمال التجارية تتغير مع الأزمنة. بدأت «أمريكان اكسبريس» بتسليم البريد والنقود بنظام سريع لنقل البريد، بعد ذلك هاجر عمالها للعمل بعد أن مر القطار فوق إستراتيجية عملهم!

أريدك أن تستفيد من التقدم الذي يقدمه «الإنترنت» بتخصيص وقت في منظمتهك لتطوير إستراتيجيات على الشبكة تُوسع سوقك، وتقلل من تكاليفك، وتزيد من عائداتك، وتعطيك مندوب مبيعات يرغب في العمل دون أجر، أو فوائده، ولا يمرض أبداً، ولا يطلب إجازة، ويزودك بالتقارير يومياً، ويقوم بالضبط بما تطلب منه أن يفعل.

### أشياء ينبغي القيام بها

- اختلط برؤساء الأقسام أو الدوائر في منظمتهك وتحدث عن الفرص والمخاطر التي يقدمها الإنترنت إلى إستراتيجية عملك الحالي.

- اطلب من كل دائرة أن تطور إستراتيجية الإنترنت الخاصة بها وأدخل هذا في إستراتيجية شبكة الإنترنت الخاصة بالشركة كلها.
- استخدم الإنترنت لاختبار أسواق جديدة وبارزة من أجل منتجاتك وخدماتك.

دون هو المدير التنفيذي لشركة IAC، وهي مزود عالمي للحلول الاجتماعية الخاصة على الشبكة للمجموعات والمؤسسات. كتب دون كتابين: كتاب «أوجد حرم جامعي مركزه الشبكة» وكتاب «إستراتيجيات شركة أومني الخاصة بالويب». أوجد موقعاً Blog يدعى [www.wiredcommunities.com](http://www.wiredcommunities.com) كما كتب عشرات المقالات والتقارير حول منتديات الشبكات الاجتماعية. وقسمه الجديد: فريق إستراتيجيات الشبكة (Internet Strategies Group ([www.internetstrategiesgroup.com](http://www.internetstrategiesgroup.com)) يساعد المنظمات على تشكيل إستراتيجيات انترنت خاصة بها لزيادة المبيعات وخفض الكلفة، وزيادة القدرة على الاحتفاظ بالزبون. يمكنكم الاتصال به على الرمز [don@iaccorp.com](mailto:don@iaccorp.com).

حقوق النشر ©2006، د. توني أيساندر

جميع الحقوق محفوظة

لا يمكن استخدام أي جزء من هذه المقالة وإعادة نشرها أو ترجمتها بأي شكل أو وسيلة بشكل إلكتروني أو آلي بما في ذلك التصوير أو النسخ أو التسجيل أو تخزين المعلومات دون إذن خطي من الكاتب باستثناء استخدام عبارات مقتضبة منها في أي بحث أو دراسة.