

الفصل الرابع عشر

التجارة الإلكترونية هي تجارة مثلها مثل أي تجارة تحتاج منا إلى العناية والتركيز والتسويق لها وإن اختلفت سبل التسويق والبيع عن التجارة الاعتيادية وبما أنها تجارة فإنها أيضاً معرضة للإفلاس والأزمات المالية مثل مثيلاتها الأخريات وأول الأشياء التي يفعلها أغلبنا في التجارة الإلكترونية هو الهروب والقيام بإنشاء موقع آخر أو شركة أخرى تمارس نفس التجارة مع اختلاف المسميات ولكن بنفس الأسماء والأشخاص تاركين وراءهم كماً من المتضررين من أصحاب المصالح سواء كانوا أصحاب ريسلرات أو مواقع، وخاصة ويشجع على ذلك تباعد الأمكنة (الدول) بين صاحب الشركة والمستفيدين وهذا الأمر لا يحدث فقط في عالمنا العربي ولكن هذه الحمى على المستوى العالمي.

وإذا واجهك عزيزي القارئ أو صاحب الشركة هذا الأمر (الإفلاس) فلا تهرب وتترك وراءك خراب بيوت أشخاص لم يرتكبوا خطأ إلا أنهم وثقوا في التعامل معك (فإلى متى تهرب منهم) وتتسى أن هناك يوماً لا تستطيع منه الهروب.

الأسباب العامة المؤدية للإفلاس في التجارة الإلكترونية⁽¹⁾

عليك معرفة الأسباب التي أدت إلى تدهور وضع عملك وعدم وجود عملاء جدد بصفة يومية كما كان في سابق عهدك وهذا الأمر يرجع إلى عدة أسباب أيضاً:

تعاملك مع عملائك الحاليين، كلنا بشر (نعم) (نعاني ضغوطاً كثيرة في أعمالنا).

هناك اشخاص لا يضعون للأقدار مكاناً في عرفهم ذكرت هذه الأشياء حتى أقرب المزاج العام لأصحاب التجارة الإلكترونية بصفة عامة وذلك أن أكثرنا يعامل عملاءه بمجرد استلام الفلوس معاملة غير جيدة والتحدث معهم من وراء (أنفه) وهذا الأمر يجعل العملاء يلعنون اليوم الذي تعاملوا معك فيه وهذا ينعكس على العملاء المستقبليين لأن ٥٠٪ من عملائك المتوقعين مستقبلاً يأتي بهم عملائك الحاليين ففكر كيف سيتحدثون مع رفاقهم الذين يودون إنشاء مواقعهم كذلك (قطعاً لن ينصحوهم بالتوجه إليك) وهذا الأمر يؤثر على تجارتك في المستقبل.

خطتك التسويقية

انتعاش أعمالك لا يعنى توقفك عن التسويق لأنك تعتقد أنك أصبحت مشهوراً من خلال كثرة عملائك وبالتالي لا تحتاج إلى صرف المزيد من النقود على التسويق وهذا خطأ لماذا؟

لأن تسويقك في الفترة الماضية هو الذي أدى إلى جلب العملاء الحاليين وتوقفك عن التسويق في الوقت الحالي يحجب عنك العملاء المحتملين لأن مواقع عملائك ليست هي المواقع الوحيدة الموجودة في سماء الإنترنت وبالتالي ستحجب عن فئة محتملة أن تكون من عملائك لأن في كل دقيقة هناك

1 <http://www.tipsclub.net/vb/showthread.php?t=1646>

شخص يفكر في إنشاء موقع.

الإهمال المتعمد

من الأشياء المحزنة والتي تجعلك تخلي مقعدك سريعاً في دنيا التجارة الإلكترونية هي الإهمال في العمل فمن لا يحترم لقمة عيشه مهما كانت لا تربحه الكثير فإنها لا تحترمه كذلك والإهمال غالباً يأتي من الموظفين القصيري النظر وذلك بعد ممارسات منها عدم الاهتمام بالعميل الذي أتى ليستفسر فقط أو العميل الذي يأتي لياخذ خدمة فيقال له (اذهب وعد غداً) لانشغالنا الآن وهذا الأمر يحدث في المؤسسات التي تعتمد على موظفين يتم تكليف كل شخص بمهمة معينة وكذلك من أكثر الأشياء الشائعة هي عدم الرد على الاستفسارات الواردة إلى بريد الشركة منها الغير واضح أو الذين يراسلونك شهراً مستفسرين في كل مرة عن صغيرة وكبيرة فينزعج الموظف ولا يرد على تلك الاستفسارات.

الاعتماد على جهات محدودة

أكثرنا له فهم خاطئ عن التجارة الإلكترونية وهم يضعون لها حدود الأمكنة، والنتائج إذا حصرت تجارتك الإلكترونية في حيز محدود فاعلم أنك ستخسر لأنك بعد فترة ستجد نفسك قد قمت بتغطية هذا المنطقة وليس هناك بينها من يحتاج إلى هذه الخدمة مع استمرارية صرفك على المشروع من الأرباح أو من جيبيك الخاص مما يؤدي إلى الخسارة في النهاية. وقد أصابني صدمة مرة عندما زرت موقع استضافة كتب في جميع صفحاتها السفلى بانها لا تقدم خدماتها إلا لمواطني هذه الدولة (وأيضاً يظن نفسه يمارس التجارة الإلكترونية).

وهناك أسباب أكثر سأذكرها، للخروج من حالة الإفلاس هذه أنصحك بالآتي:

معرفة مواضع العلل

أولاً سوف تكون نفسك غاية في السوء ولن تفكر إلا فكرة واحدة تظنها أنها الفكرة الوحيدة الصحيحة (اهرب يا صاحبي) ولكن عليك بالصبر ودراسة الأسباب التي أدت إلى تدهور أوضاعك في الفترة الماضية وعدم إهمال أي تفاصيل أو أشياء تراها أنها غير مهمة ولا تلقي اللوم على أحد الموظفين الذين عرفت يوماً بتقصيرهم في عملهم لأن ذلك يزيد الطين بلة.

وضع خطط تسويقية بديلة

عليك بوضع خطط تسويقية بديلة عن تلك التي كنت قد وضعتها وذلك بالتشاور مع آخرين حتى لا ترتكب أخطاء أخرى أنت في غنى عنها.

تخفيض الصرف المكتبي إلى الحد الممكن: عليك بتخفيض مصروفاتك المكتبية إلى الحد الممكن والاستغناء عن أي مصروفات إضافية في أشياء كمالية لا تعود عليك بربح في الوقت الحالي.

فتح أسواق جديدة وهذا أهم الأشياء ففتح أسواق جديدة مهم أو بمعنى أدق توليد خدمات جديدة كنت لا تقدمها وذلك بالدخول إلى مجال تقني آخر إضافة إلى مجالك الحالي بمعنى إذا كنت تقدم فقط خدمة استضافة وتصميم المواقع ادخل إلى مجال تصميم البوسترات والإعلانات والأغلفة فهذا في صميم اختصاصك ولا يكلفك مالا فقط قليل من المتابعة.

لا تصغ للشائعات: أخيراً وليس آخر الأشياء التي تخرجك من أزمته لا تصغ أبداً للأقاويل فهناك من يترصدون كل ناجح للنيل منه في مثل هذه الأزمات ويقومون في مثل هذه الأمور بإدارة حملات دعائية لإشانة سمعتك في السوق حتى تتجرف إلى السيل وتغرق نهائياً ولكن في مثل هذه الحالة لا تلتفت أبداً إليهم ولا ترد عليهم أو تتأثر بهم فإن نجاحك مرة أخرى وخروجك من الأزمة هذه كفيل بإخراص السنتهم.