

# سوار بر موتور پول در بیاورید!

اگر در شهرهای بزرگی مثل تهران، مشهد، شیراز و ... زندگی می کنید، به احتمال زیاد با اپلیکیشن های پیک مانند اسنپ، الوپیک و ... آشنا هستید. اگر هم خودتان استفاده نکرده باشید، حداقل در بین دوستان یا آشنایان نزدیک خودتان، یک نفر مشتری اصلی این اپلیکیشن ها بوده است. این کسب و کارها در شهرهای بزرگ واقعاً نیاز بودند. به وجود آمدن این ها علاوه بر این که توانسته بسیاری از مشکلات حمل و نقل کالا را برطرف کند، باعث شده یک بازار رقابتی مناسب هم از این طریق به وجود بیاید اما این دلیل نمی شود که کسی به فکر راه اندازی چنین کسب و کاری برای خود نباشد.

میلاد قارونی  
روزنامه نگار

## ۱۰ راه از دست دادن مشتری

نویسنده: سوزان وارد  
مترجم: سوده قدیمی



اگر از کسانی که دستی در کسب و کار و تجارت دارند درباره بدترین مشتریان شان بپرسید آن ها سریع می توانند یک مورد را به خاطر بیاورند و درباره آن به شما بگویند و اگر درباره بهترین مشتری شان بپرسید احتمالاً از شما وقت می خواهند تا کمی درباره آن فکر کنند و موردی را به خاطر بیاورند.

برای اغلب افراد چنین است که معمولاً خاطرات منفی و ناخوشایند بیشتر در ذهن شان ماندگار می شود و موارد مثبت و خوب در سایه خاطرات منفی کم رنگ ترند.

گاهی اوقات ما نیز مانند بسیاری از صاحبان کسب و کار این حقیقت را فراموش می کنیم که مشتریان بزرگ ترین حامیان و پشتیبانان ما محسوب می شوند.

آن ها دوست دارند از همان ابتدا درباره ما و محصولات و خدمات مان به نیکی فکر و ذهنیت مثبتی برای خود ایجاد کنند. آن ها دل شان می خواهد ما همیشه موفق باشیم و با این امید که جزو مشتریان همیشگی محصولات ما شوند معامله و خرید و فروش را با ما آغاز می کنند.

همه چیزی که آن ها از ما می خواهند فقط این است که انتظارات شان از ما برآورده شود. حال ما به عنوان صاحبان کسب و کار چگونه می توانیم انتظارات مشتریان را برآورده کنیم؟

اگر هیچ کدام از ۱۰ موردی را که در ادامه مطلب خواهد آمد، انجام ندهیم! با انجام ندادن کارهایی که منجر به از دست دادن مشتری می شود می توانید یاد بگیرید چگونه مشتریان را به دست بیاورید و آن ها را نگه دارید.

کارمندان را استخدام کنید که به خوبی آموزش ندیده اند.

تصور کنید به منظور خرید پرده برای منزل تان وارد فروشگاه یا مغازه ای می شوید اما به رغم این که چندین فروشنده مختلف نزدتان می آیند و مشتاق اند به شما کمک کنند، به نظر می رسد هیچ کدام از آن ها چیزی درباره انواع پرده و نوع پارچه آن نمی دانند.

تصور کنید این مسئله چقدر می تواند آزار دهنده باشد، وقت شما را بگیرد و چقدر طول می کشد تا از مغازه بیرون بیایید و دوباره جای دیگری را برای خرید خود بگردید. همان طور که می بینید مشتریان انتظار دارند فروشندگان در یک کسب و کار اطلاعات و دانش کافی را درباره محصولات و خدمات آن کسب و کار داشته باشند.

حرف آخر این بخش این است که، اگر عملکرد کسب و کار شما شامل برآوردن انتظارات مشتری نیز باشد به گونه ای که آن ها قادر باشند با کارمندان که به خوبی آموزش دیده و اطلاعات و دانش کافی دارند تعامل داشته باشند، شما نیز کسب و کار موفق تری خواهید داشت.

این روزها کسب و کارهای پیک موتوری سنتی نوع فعالیت شان عوض شده و بیشتر به جای این که برای عموم خدمات خود را عرضه کنند، با شرکت ها و فروشگاه ها برای ارسال کالا و باقیمت مناسب تر و کیفیت بالاتر قرارداد می بندند. برای همین اگر قصد دارید یک پیک موتوری راه اندازی کنید، نکات زیر را در نظر بگیرید.

■ اول از همه بهتر است به دنبال دفتر در مکان هایی باشید که در آن جا فروشگاه زیاد است.

■ فروشگاه ها مهم ترین، بهترین و همیشگی ترین مشتریان شما هستند. آن ها همیشه برای ارسال کالا و مدارک نیاز به یک پیک موتوری دارند. از این رو اگر شما قیمت و کیفیت خدمات تان خوب باشد، خیلی راحت می توانید مشتریان زیادی را به دست بیاورید.

■ خدمات خود را فقط محدود به ارسال کالا

نکنید. در طرح توجیهی برای پیک موتوری موارد زیر در نظر گرفته می شود:

■ ارسال کالا از محل تا مقصد (این مقصد می تواند یک فروشگاه، پایانه، باربری یا افراد خاص باشد).

■ داشتن وسایل نقلیه متعدد برای ارسال انواع کالا (اگر هم ندارید، می توانید خودتان با افراد یا شرکت ها قرارداد ببندید تا از خدمات شان استفاده کنید).

■ انجام بعضی هماهنگی های مربوط (بعضی فروشگاه ها خیلی تمایل ندارند خودشان را درگیر کاغذبازی های اداری و ... کنند. شما می توانید آن ها را تا حد معمول و اجازه داده شده انجام دهید. نمونه ساده آن آشنایی با تمام راننده های پایانه ها برای ارسال سریع کالا به شهرستان مد نظر است.)

■ راه اندازی اپلیکیشن برای ثبت سفارش و



### مرحله شروع به کار

■ دریافت پروانه از دفتر خدمات حمل و نقل (متقاضی باید خود دارای گواهی نامه معتبر رانندگی باشد. در خصوص داشتن دستگاه وانت یا موتور در دفتر باید بپرسید. برای راه اندازی پیک وانت، خود متقاضی باید وانت داشته باشد).

■ داشتن فضای دفتر به اندازه ۲۵ متر مربع و پارکینگ (در صورت نداشتن پارکینگ می تواند فضای نزدیک به خود را اجاره کند. استفاده از زمین بایر، حیاط خانه های مسکونی، پارکینگ واحدهای تجاری و گاراها برای معرفی پارکینگ ممنوع است).

■ بیشتر نبودن عمر دستگاه از ۱۰ سال

■ داشتن آرم حمل و نقل عمومی و کد مربوط به دفتر برای وانت بار در هر بار سرویس

■ داشتن کارت شناسایی معتبر برای تمام افراد (رانندگان و پرسنل) و داشتن معیارهای لازم برای فعالیت در این حوزه

در خصوص هزینه های لازم باید گفت که شما نیازی به پرداخت هزینه زیاد ندارید. فقط به یک دفتر، تلفن، سیستم رهگیری و تبلیغات نیاز دارید. بقیه موارد به خودی خود انجام خواهد شد.

### گفتار معمار

گفتار معمار که در سال ۹۵ شروع به فعالیت کرده است بستری برای آشنایی با هنر معماری و انتقال دانش معماری به هنرمندان ایرانی و جهانی است. گفتار معمار گزینه ای مناسب برای دانشجویان معماری و دیگر اقشار جامعه در زمینه هنرهای تجسمی است که محتواهای مختلفی مانند ویدئو، پادکست، ترجمه و تالیف مطالب مختلف در آن منتشر می شود. در این سامانه گفتار هنرمند نیز بعد اضافه شده که گفتار هنرمندان و آثار آن ها به نمایش گذاشته می شود. سایت: [www.goftaar.ir](http://www.goftaar.ir)

### یو ایکس بوک

مرجع یو ایکس بوک نیز در سال ۹۵ شروع به کار کرده است و در زمینه تولید محتوا و ترجمه کتاب های تجربه کاربری، انتشار کتاب، انتشار مقالات، ویدئو و پادکست بر اساس تجربیات متخصصان بومی، ترجمه و انتشار انواع مالیاتی مدیا، فعالیت می کند. این سامانه همچنین به برگزاری همایش های مختلف و هر گونه فعالیت در زمینه طراحی کاربری می پردازد. سایت: [www.uxbook.org](http://www.uxbook.org)

### چگونه ها

در چگونه ها شما به راهکارهایی برای انجام کارهای روزمره خود در قالب یک مجله دسترسی خواهید داشت. در این سامانه شما به صورت مرحله ای چگونگی انجام کارها را می آموزید. چگونه ها به ارائه راهکار در زمینه های مختلفی همچون سلامت، خانه، تغذیه، خانواده، مد و زیبایی، فناوری، اقتصاد و محیط زیست می پردازد. اگر هم دستی در نوشتن دارید می توانید به تیم نویسندگان چگونه ها با استفاده از لینک «شما هم مطلب بنویسید» بپیوندید. سایت: [www.phow.ir](http://www.phow.ir)

## استارت آپ های جایگزین مجلات سبک زندگی

**وحیده امینی -** بر خلاف گذشته که بسیاری از افراد در زمینه های مختلف اجتماعی و فرهنگی به سراغ مجلات و هفته نامه های کاغذی می رفتند، این روزها استارت آپ های سبک زندگی و مجله ای جای آن ها را گرفته اند و مخاطبان آن ها می توانند در هر زمینه ای از سبک زندگی به محتواهای مختلفی دسترسی داشته باشند. موضوعات مختلفی همچون مد و زیبایی، سلامت و بهداشت، ورزش و تناسب اندام، هنر آشپزی، مطالعه و کتاب خوانی و ... در این سامانه ها وجود دارد که اغلب آن ها نیز دارای اپلیکیشن های مخصوص هستند. در ادامه به معرفی چند استارت آپ در زمینه سبک زندگی می پردازیم.

### روزیاتو

مجله اینترنتی روزیاتو با هدف ارائه موضوعات مختلف در حوزه سبک زندگی در سال ۹۵ شروع به کار کرده است. در روزیاتو محتواهای مختلفی در زمینه های اجتماعی، تازه های روز، فیلم و سریال، سرگرمی، سلامت، فناوری، ترفندها و ... وجود دارد. شما با عضویت در سایت روزیاتو می توانید به جدیدترین مطالب از طریق ایمیل خود نیز دسترسی پیدا کنید. همچنین عضویت در خبرنامه سایت نیز به شما کمک می کند تا از آخرین اخبار در حوزه سبک زندگی بدون وارد شدن به سایت مطلع شوید.

سایت: [www.rooziato.com](http://www.rooziato.com)