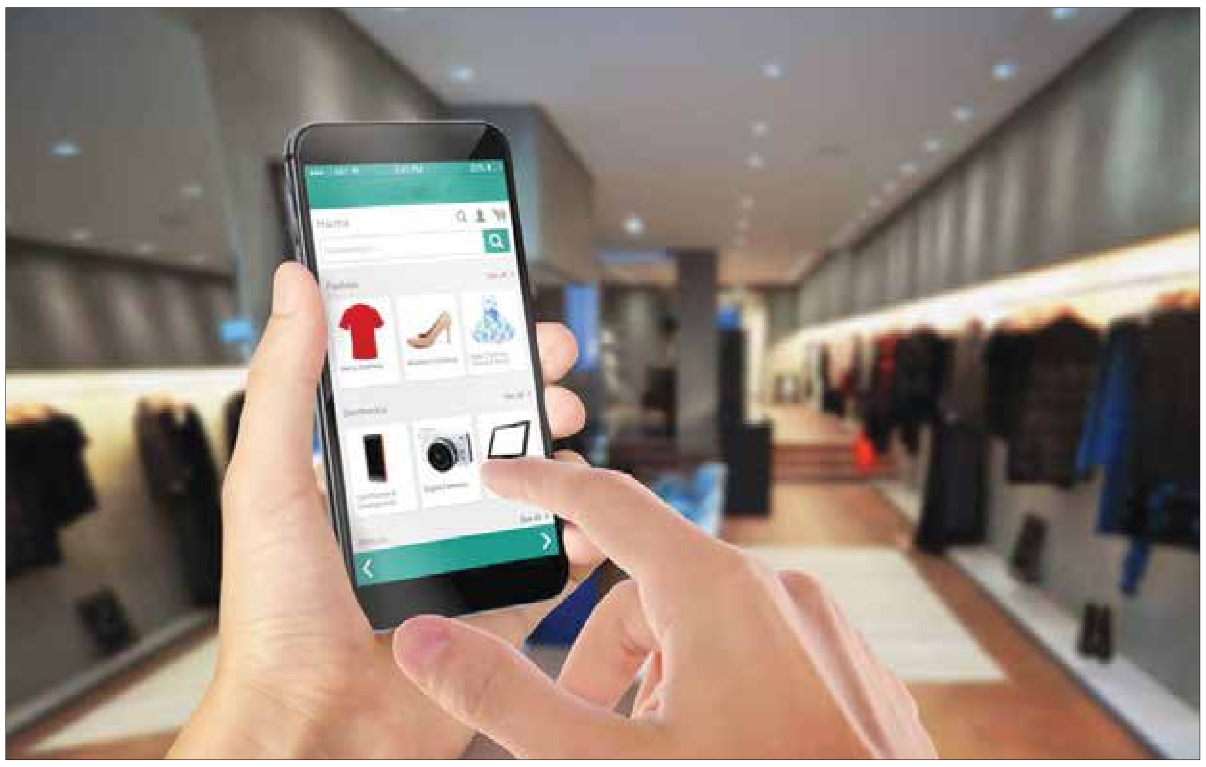


فروش آنلاین یا حرکت روی لبه تیغ ؟

چیزی که سفارش دادم، چیزی که گرفتم

مریم طالشی
گزارش نویس

عکس لباسی را که آنلاین سفارش داده، کنار لباسی که دریافت کرده گذاشته و باعث کلی شوخی و خنده در فضای مجازی شده. عکس آنقدر دست‌به‌دست شده و برایش جوک ساخته‌اند که شاید سفارش دهنده حتی از صرافتش افتاده باشد که مطالبه‌اش را دنبال کند. هرچه باشد، ۷۰۰ هزار تومان پول داده و آنچه تحویل گرفته، هیچ شباهتی به آنچه سفارش داده است، ندارد که هیچ، کپی خنده‌داری از آن را پیش چشم خود می بیند. حالا بماند که فروشنده اشتباه در انتخاب سایز را بهانه کرده اما این اتفاق جدیدی در وادی فروش آنلاین نیست. این قبیل اتفاقات تا قبل البته شاید آنچنان هم به چشم نمی‌آمد اما حالا و در حالی که استفاده از فضای مجازی برای کسب و کار در اولویت قرار گرفته وبه مراتب بیشتر شده، ضرورت توجه صاحبان کسب و کار به رضایت مشتری نیز بیشتر حس می‌شود.

در این زمینه فاکتورهای مختلفی البته دخیل است که مطابقت آنچه سفارش داده‌ایم با آنچه به دستمان رسیده، یکی از آنهاست.

برای آنکه نظر خریداران سایت‌های فروش آنلاین را بدانیم، یکی از ساده‌ترین راه‌ها آن است که یکراست برویم سراغ سایت‌هایی که قسمت نظرسنجی را فعال کرده‌اند و البته شما علاوه بر ثبت نظر، می‌توانید نظر دیگر خریداران را هم ببینید، حتی پیش از آنکه به خرید کالا اقدام کنید. درواقع یکجورهایی شبیه همان کاری است که خیلی وقت‌های دیگر انجام می‌دهیم؛ قبل از آنکه کالایی را بخریم، از کسانی که قبلاً آن را خریداری کرده‌اند مشورت می‌گیریم.

با گشتی در میان نظرات، می‌شود گفت مطابقت نداشتن انتظار خریدار و کالای دریافتی، یکی از شکایت‌های معمول در خرید اینترنتی است. «اصلاً شبیه عکسش نبود. کیفیت خوبی هم نداشت. من خریدش را به کسی توصیه نمی‌کنم.»

«به این قیمت نمی‌ارزید. در توضیحش آمده بود جنس چرم مصنوعی باکیفیت است در حالی که بسیار بد بود و از نازل ترین مواد درست شده بود. خریدش حتی در حراج هم ارزش ندارد.»

«آستر کیف به شکل نامناسبی به رویه آن وصل شده بود و اگر این جنس را از نزدیک می‌دیدم، اصلاً آن را نمی‌خریدم. پولم را دور ریختم.»

اینها نمونه‌هایی از نظرات خریداران اینترنتی است و شما هم حتماً تجربه‌های مشابهی دارید. بیشتر کسانی که می‌شناسم ترجیح می‌دهند حضوری خرید کنند چون می‌توانند کالا را از نزدیک ببینند و در مورد ظاهر و کیفیتش بهتر تصمیم بگیرند برای همین از همان ابتدا عطای خرید اینترنتی را به لقایش می‌بخشند و راهی فروشگاه می‌شوند. اما چه دلمان بخواهد و چه نخواهد باید به‌سمت‌وسویی حرکت کنیم که خرید اینترنتی جزئی از زندگی‌مان شود چون کووید۱۹ که کماکان خیال رفتن ندارد و تازه زمزمه‌هایی از آمدن کووید۲۰ هم هست که هنوز معلوم نیست چه نقشه‌هایی برایمان خواهد داشت.

تجربه این مدت نشان داد برخی صاحبان کسب و کار بهتر توانسته‌اند از شرایط استفاده کنند و در واقع در حوزه فروش آنلاین موفق‌تر بوده‌اند. اما راز موفقیت آنها چیست و چرا بقیه چندان موفقیتی حاصل نکرده‌اند وحتی تجربه‌ای مأیوس‌کننده برایشان بوده است.

«چیزی که مشتری را ترغیب می‌کند، تخفیف است. همین یک کلمه جادویی کافی است تا خریداران را به‌سمت شما جذب کند.»

این را یکی از مدیران شرکتی می‌گوید که در زمینه تولید محصولات چرمی فعال است؛ شرکتی که ادعا دارد در این مدت وحتی زمانی که فروشگاه‌ها به‌صورت حضوری شروع به کار کردند، همچنان فروش اینترنتی خوبی دارد.

«ما تصمیم گرفتیم برای مشتریانی که به‌صورت اینترنتی خرید می‌کنند، تخفیف قائل شویم و این شیوه را از زمان شیوع کرونا پیش گرفتیم. آن موقع درصد تخفیف مان کمتر بود ولی بعد با باز شدن فروشگاه‌ها حتی درصد تخفیف را بالاتر بردیم تا مردم همچنان به خرید اینترنتی تشویق شوند. الان ما در فروشگاه‌هایمان حراج داریم اما درصد تخفیف خرید اینترنتی بیشتر از خرید حضوری است و وقتی مشتری می‌بیند می‌تواند کالایی را با ۵۰ درصد تخفیف خریداری کند و کالا برایش رایگان ارسال شود، پیش خودش فکر می‌کند چرا باید حضوری بیاید و فقط ۲۰ درصد تخفیف روی همان کالا بگیرد. همین باعث می‌شود کم‌کم به خرید اینترنتی علاقه‌مند شود و حضورش را در خیابان کمتر کند. این فقط هم به شرایط کرونا مربوط نمی‌شود. اصلاً اگر کرونا هم در کار نباشد، آلودگی هوا را در نظر بگیرید که همین رفت و آمدهای غیرضروری چقدر در بدتر شدنش نقش دارد.»

> بیشتر کسانی که می‌شناسم ترجیح می‌دهند حضوری خرید کنند چون می‌توانند کالا را از نزدیک ببینند و در مورد ظاهر و کیفیتش بهتر تصمیم بگیرند برای همین همان ابتدا عطای خرید اینترنتی را به لقایش می‌بخشند و راهی فروشگاه می‌شوند

مدیر فروش یکی از برندهای لباس ساخت داخل هم در این باره حرف‌های جالب توجهی دارد: «ما مثل خیلی‌های دیگر از قبل هم فروش اینترنتی داشتیم و اتفاقاً استقبال نسبتاً خوبی هم از آن شده بود؛ چیزی که من می‌خواهم بگویم این است که کسب و کارهایی که الان و در این شرایط فروش آنلاین موفق‌تر بوده‌اند، از قبل پایه آن را گذاشته‌اند و روی فروش اینترنتی کالاهای خود سرمایه‌گذاری کرده‌اند. مهم‌ترین اصل در فروش اینترنتی به نظر من صداقت است. شما باید همان چیزی را به خریدار نشان دهید که واقعاً وجود دارد. قرار هم نیست که آن را در ایده‌آل‌ترین حالت ممکن به رخ او بکشانید. مثلاً لباسی که تن یک مدل باریک اندام است، قطعاً خوب به‌نظر می‌رسد و بیشتر کمپانی‌ها برای فروش اینترنتی از چنین مدل‌هایی بهره می‌گیرند. حتی از عکس‌های نمونه خارجی لباس استفاده می‌کنند که یکسری محدودیت‌ها را نداشته باشند. ما این کار را نمی‌کنیم و همان‌طور که می‌بینید از مدل‌هایی استفاده می‌کنیم که شبیه مردم کوچه و خیابان هستند و همین هم جذابیت ایجاد می‌کند چون قرار نیست همه مدل هایی بی عیب ونقص باشند. خیلی سوءتفاهم‌ها در خرید اینترنتی هم اصلاً همین‌طوری به‌وجود می‌آید. خریدار چیزی را می‌بیند که درباره خودش صدق نمی‌کند و این او را به اشتباه می‌اندازد. در کل ما خیلی در زمینه کسب و کار آنلاین کارشناس نداریم و تحقیق زیادی در این باره نکرده‌ایم و الان هم بیشتر کارهایی که می‌کنیم تجربی است. بهتر است لااقل نمونه‌های موفق خارجی را ببینیم و درباره آنها تحقیق کنیم.»

خریداران کتاب در این مدت و با توجه به حضور کمتر در مراکز فروش کتاب، سراغ سایت‌های فروش آنلاین کتاب رفتند؛ سایت‌هایی که پی‌دی‌اف کتاب را با کیفیتی خوب در اختیار شما قرار می‌دهند. اما آنچه به‌نظر می‌رسد این است که نتوانسته‌اند چندان موفق عمل کنند. «وقتی به سایت مراجعه می‌کنید می‌بینید مثلاً کتاب را به قیمت ۶۰ هزار تومان آنجا گذاشته و می‌توانید پی‌دی‌اف را خریداری کنید و در کتابخانه آنلاین خودتان قرار دهید. اما این در حالی است که قیمت خود کتاب کاغذی ۸۰ هزار تومان است. من خودم ترجیح می‌دهم همان ۸۰ تومان را بدهم و کتاب را در دستم بگیرم. این شکل فروش زمانی می‌تواند موفق باشد که اختلاف قیمت کتاب و پی‌دی‌افش آن‌قدر چشمگیر باشد که آدم ترغیب به خرید آنلاین شود.»

این را یک آدم اهل کتاب می‌گوید که به هرحال کالای کتاب در سبد خریدش جا دارد و قواعد خرید آنلاین کتاب برایش مهم است. فقط هم علاقه‌مندان نیستند، طیف گسترده‌ای از دانش‌آموزان، دانشجویان و پژوهشگران ناچار به تهیه کتاب‌های مورد نیازشان هستند و اگر قرار بر اولویت فضای مجازی باشد، توجه به این نکته مهم است.

خیلی‌ها می‌گویند کرونا سبک زندگی‌مان را برای همیشه تغییر داده است. ارتباط‌های مجازی، جشن مجازی، سوگواری مجازی و البته خرید مجازی که شاید بشود گفت پرکاربردترین است؛ از خرید کالاهای سوپرمارکتی گرفته تا لوازم منزل. حالا باید دید صاحبان کسب و کار چطور خودشان را با سبک زندگی جدید وفق می‌دهند و کدام یک در این میدان باقی می‌مانند.

جـــدول سـودوکو

ارقام ۱ تا ۹ را طوری در خانه‌های سفید قرار دهید که هر رقم در سطرها، ستون‌ها و مربع‌های کوچک ۳ در ۳ یکبار دیده شود

۳۴۰۲

آسان

۹	۵		۸	۲	۴	۶		
۳		۷						۴
			۵		۳			
۶	۱			۳	۹		۸	۵
	۹						۶	
۷	۴		۶	۸			۲	۹
			۹		۵			
۵						۹		۶
		۹	۷	۴	۸		۳	۲

متوسط

			۱	۹			۶	۲
				۴	۶		۹	
۶	۳		۸				۴	
	۷							۸
۴				۸				۷
۸							۲	
	۸				۱		۵	۴
	۴		۶	۲				
۳	۶			۷	۴			

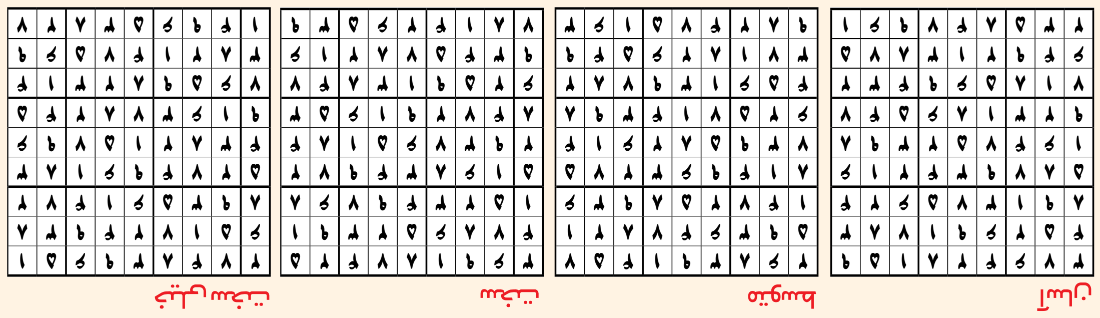
سخت

	۲						۶	۳
				۵		۸		
		۷	۹	۴			۵	
					۸			
۴		۱		۶		۳		۲
			۱					
	۴			۱	۹	۵		
		۲		۷				
۹	۳						۸	

خیلی سخت

	۵			۳			۷	
۸		۹						
			۱				۹	
		۱			۴	۷		
۶	۹			۱			۳	۴
		۲	۸			۶		
	۱				۹			
						۲		۳
	۲			۵			۴	

حل جدول سودوکو شماره ۳۴۰۲



یک جـدول با دو شـرح

جدول روزنامه *ایران* دارای دو «شرح عادی و ویژه» است. در صورت تمایل به حل دو شرح ابتدا یکی از شرح‌ها را با مداد حل کرده و سپس با پاک کردن جواب شرح اول، به حل شرح دوم بپردازید.

۷۳۶۸

جدول عـادی

افقی:

۱-پدر- پوشش دارویی- بالش استوانه‌ای
۲- معلم- پدر «شیمی آلی»
۳- گیوتین مزرعه!- نغمـه و ترانه- از هالوژن‌ها- مخفف بلکه
۴- زیرکی- آسان کردن- کشتی جنگی
۵- آبادی- کلام، حرف- نابود- پارچه ای از پشم شتر
۶- ده- آوای بم- نام «کیانی» بازیگر خانم
۷- نیشکر- بند و ریسمان- پنجگانه انسان
۸- شـکافته- گیـاه آپارتمانـی- محـل نمایـش کارهـای محیرالعقول
۹- همسایه «نیوزیلند»- درجه، مقام- آتش عرب
۱۰- دالان- مقعر- بداقبالی
۱۱- ازجهت مقدار- دهانه، مهار- ضربه با پا- خوب
۱۲- امت‌ها- نوشته شده- تیره و تار
۱۳- پراکندگـی- سـره کـردن- زیـن و برگ اسـب- نوک مثلث
۱۴- نور- روبات
۱۵- همـاورد- گلولـه کوچک سـربی- بهشـت زیـر پای اوست

عمودی:

۱- هوای متحرک- کشور «کپنهاگ»- توضیح، تفسیر
۲- از فرمان‌های نظامی- مبتدی
۳- مـاچ آبدار- کتاب «ابوریحـان بیرونی» در ریاضیات و نجوم- چیز
۴- طمع- نامی مردانه- از مشتقات نفتی- نویسنده
۵- بزرگ در گویش طبری- ضایع- گردو- حرف مفعولی
۶- جعبه مقوایی- دور کردن- شهر «رودخانه»
۷- شاهزاده- خداحافظی خارجی- شیرینی سنتی ایرانی وسوغات «کرمانشاه»- کلام تردید
۸- بازیگـر خانـم سـریال در حـال پخـش و پربیننـده «هم گناه» از شبکه نمایش خانگی
۹- آزاد- خشک شدن- حق ناحق- پارسنگ ترازو
۱۰- تودرتو- مطابق- بالاپوش بلند
۱۱- پرحرفـی- میوه تابسـتانی- واحـد نظامـی بزرگتر از گردان- شهر «حوزه علمیه»
۱۲- جـای امـن- سـرآغاز شکسـت- وسـیله روز مبـادا- مخفف هستم
۱۳- نظریه- شیخ الرئیس- ابواب
۱۴- صفحه کلید- نقاش معروف «هلندی» قرن هفدهم
۱۵- شایسته- مستعمل و فرسوده- بدبوی پرخاصیت

جدول ویـــژه

افقی:

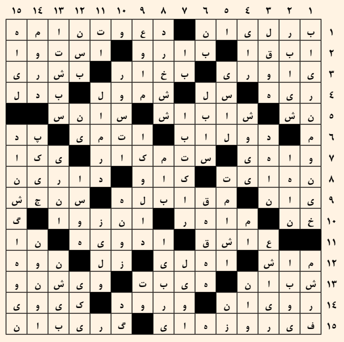
۱- دلسـوز- دامن بلند- محل پیدایش چیزی
۲- نوشته‌ای از «جلال آل احمد»- مرکزی
۳- کلام خودخـواه- جانشـین «ایـل ارسـلان»- ماهی عرب- فرار حیوان
۴- جمع کتاب- امریکایی- مرد برفی هیمالیا
۵- یک‌ویـک- رشـته- یـک ششـم چیـزی بویـژه اموال غیرمنقول- روز
۶- شاعر «سـیرالعباد الی المعاد»- فیلسوف «آلمانی»- ترنم
۷- دستگاه فشار- نوعی پاستا- ریسمان
۸- ضرباهنگ- محصل هنرستان- پشم درون دوات
۹- تازه کار- اول امری- خواب عرب
۱۰- تباهی- فرزند و دودمان- رود بالکان
۱۱- نوعی خروس- گل زینتی و دارویی- نامی که درگذشته به زبان ادبی پارسی نوداده می شده- راز
۱۲- اریکه- شترمرغ امریکایی- بافته‌ای پشمی
۱۳- خاک نرم- شبیه- آهسته- رمان نویس «فرانسوی»
۱۴- اکوسیستم- دومین دوره از دوران سوم زمین شناسی
۱۵- تفریق- هدیه چهره گشایی- نی لبک

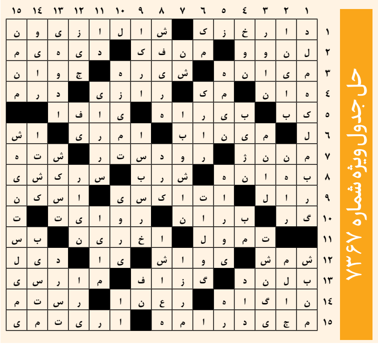
عمودی:

۱- مـادروطـن- یکـی از مـواد رسـمی دوچرخه سـواری پیست- پیکار
۲- بازیگر معروف «اسکاتلندی»- چهره سیاسی «روس»
۳- نحوه آرایش داده‌ها- نسخه برداری- یک و دو
۴- نیمه قامت- بسیاری- بازنده شطرنج- لکنت زبان
۵- تولد- شهری در استان «قزوین»- مرشد، پیر- لعن
۶- رژلب- خلاف امر- تنومند
۷- خبرگزاری «ایتالیا»- دختر زئوس- روکار ساختمان- زینت رو
۸- اثر «هانری استاندال»
۹- چاشـنی ادویـه دار- مقابـل میـوه رسـیده!- نادانی- جاودانگی
۱۰- قلب قرآن- خلاف عرض- شهر «کامرون»
۱۱- رطوبـت ناچیز- ابـزار بریدن چـرم- بی ثمر- ضمیر انگلیسی
۱۲- وزیـر امورخارجـه سـابق کشـورمان- دارایـی- از نقص‌های اتومبیل- همان «گپ» است
۱۳- جنس به ظاهر قوی!- دقت نظر- وسع
۱۴- عنصر شیمیایی با نشانه Ba- چشمه بکر «بستان آباد»
۱۵- دانش- سنگواره معدنی جلب دیگران!- چسب برق

	۱	۲	۳	٤	٥	٦	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱٤	۱٥
۱					■						■				
۲								■							
۳				■					■				■		
٤	■				■						■				■
٥			■				■					■			
٦						■				■					
۷				■					■					■	
۸					■						■				
۹		■					■					■			
۱۰						■				■					
۱۱				■					■				■		
۱۲	■				■						■				■
۱۳			■				■					■			
۱٤								■							
۱٥					■						■				

حل جدول عادی شماره ۷۳۶۷



حل جدول ویژه شماره ۷۳۶۷