

«بسمه تعالی»

آموزش گام به گام
تجارت الکترونیک

نویسنده:

Jason R. Rich

مترجم:

هنگامه خداپنده



انتشارات طاهریان

سرشناسه: ریچ، جیسون

Rich, Jason R

نام و عنوان پدیدآور: آموزش گام به گام تجارت الکترونیک/ نویسنده [جیسون آر ریچ]: مترجم هنگامه خداینده.

مشخصات نشر: تهران: طاهریان، ۱۳۹۰.

مشخصات ظاهری: ۲۰۸ ص: مصور، جدول.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۲۳۵-۲۰-۲

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: عنوان اصلی: Design and launch an online Web Design business

موضوع: بازرگانی الکترونیکی

موضوع: شرکت‌های اقتصادی جدید: شبکه‌های کامپیوتری

شناسه افزودن: خداینده، هنگامه، ۱۳۹۲ - مترجم

رده بندی کنکرس: HF۵۵۴۸/۳۲/۹۷۸ ۱۳۹۰

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۷۲

شماره کارشناسی ملی: ۲۵۲۵۲۳۲



انتشارات طاهریان

«آموزش گام به گام تجارت الکترونیک»

• مترجم: هنگامه خداینده

• ناشر: انتشارات طاهریان • نوبت چاپ: اول • سال چاپ: ۱۳۹۰ • تیراژ: ۵۱۰۰ جلد

• لیتوگرافی: باران • قیمت: ۶۰۰۰۰ ریال • طرح جلد: آرزو خسروپور

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۲۳۵-۲۰-۲

آدرس: میدان انقلاب، خیابان کارگر جنوبی، خیابان لبافی نژاد، پلاک ۲۶۶، طبقه چهارم، واحد ۱۱

تلفن: ۶۶۲۹۲۷۳۳ تلفکس: ۶۶۹۷۴۱۵۲

www.Taherianpress.com

سفارش مستقیم از طریق وب سایت ما

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات، طرح جلد و عنوان مجموعه این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است و متخلفان به موجب قانون مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

فهرست:

فصل ۱: انتخاب محصول برای فروش.....	۱۷
فصل ۲: شناخت مخاطبان هدف.....	۲۹
فصل ۳: ابزارهای لازم برای شروع فروش آنلاین.....	۳۹
فصل ۴: آماده‌سازی وبسایت، عناصر و اقلام لازم.....	۴۷
فصل ۵: مقدمه‌ای بر سایت‌های سرویس‌دهی تجارت الکترونیک یا E-Commerce Turnkey Solutions.....	۵۹
فصل ۶: همه‌چیز در مورد ترنکی سولوشن‌ها (Turnkey Solution).....	۷۳
فصل ۷: اصول اساسی طراحی وبسایت.....	۹۳
فصل ۸: آخرین گزینه‌های پرداخت آنلاین.....	۱۱۱
فصل ۹: تبلیغ، ترویج و بازاریابی بیزینس آنلاین.....	۱۲۱
فصل ۱۰: بازاریابی و رتبه‌بندی در موتورهای جستجو.....	۱۳۱
فصل ۱۱: مدیریت سفارشات و عملیات‌های روزانه بیزینس.....	۱۶۱
فصل ۱۲: یادگیری از سایر اپراتورهای بیزینس الکترونیک.....	۱۷۳

مقدمه

شاید شما هم خبرهای جنجالی اخیر را شنیده باشید که در آن‌ها صحبت از این موضوع می‌شود که چگونه افرادی معمولی -درست همانند شما- صدها هزاران و یا میلیون‌ها دلار درآمد اضافی را علاوه بر درآمد ثابت خودشان از راه‌اندازی بیزینس آنلاین که آن هم غالباً از خانه اداره می‌شود بدست می‌آورند. حالا شما هم می‌خواهید دست به کار بشوید! بسیار خوب اگر به فکر کالای محشری افتاده‌اید تا آن را بفروش برسانید این کتاب به شما کمک می‌کند تا سریع کارتان را شروع کنید و کمترین هزینه ممکن را در ابتدای کارتان سرمایه کنید. گذشته از این مطلب دارا بودن هیچگونه تجربه قبلی بیزینس ضروری نیست. و لازم نیست که از برنامه‌ریزی کامپیوتر سر در بیاورید که البته این مورد را مدیون تعداد زیادی از e-commerce turnkey solutions (سرویس‌های خدمات‌دهنده تجارت الکترونیک) هستید که در دسترس فروشندگان آنلاین قرار دارند.

برخی از چیزهایی که برای شروع کارتان لازم دارید به این شرح می‌باشند:

- یک ایده بکر جهت بیزینس‌تان (که از جمله کالایی که قصد فروشش را دارید و مخاطبان‌تان را شامل می‌شود).

- سرمایه اولیه لازم که بایستی برای ایجاد و راه‌اندازی وبسایت خودتان و بازاریابی آن جهت توزیع کنندگان مواد که کالاهای اولیه و ذخیره‌سازی و انبار کالاهای‌تان هزینه کنید.

- یک کامپیوتر که اتصال اینترنتی داشته باشد، که ترجیحاً بهتر است اتصال آن از نوع DSL پر سرعت، FLOS یا Broadband (پهنای باند گسترده) باشد.

- دسترسی به یک خدمات دهنده ترنکی سولوشن یا نرم‌افزار طراحی وبسایت.

- اشتیاق و تمایل به کار مداوم و سخت برای اینکه بیزینس شما کارش را شروع کند.

نکته مهم که بایستی متوجه آن باشید آن است که کتاب حاضر یعنی "طراحی و ساخت یک تجارت الکترونیک در یک هفته" کتابی نیست که در مورد طرح و نقشه‌های عجیب برای سریع پولدار شدن نوشته شده باشد. بلکه هدف این کتاب یاد دادن روش‌های چگونگی فروش کالا است (و نه ارائه اطلاعات یا خدمات) که می‌توانید در محیط آنلاین صورتش بدهید و از طریق یک وبسایت تجارت الکترونیک (که به همراه ماژول Shopping Cort یا سبد خرید تکمیل می‌شود)، در حالیکه خودتان کار طراحی، عملیاتی‌سازی و مدیریتش را به عهده داشته‌اید کالاهای‌تان را ارائه کنید.

اطلاعاتی که در کتاب حاضر نوشته شده است به شما کمک می‌کند تا تقریباً هر نوع محصولی را سریع به فروش برسانید و از این راه سود کسب کنید و بعلاوه کمک‌تان می‌کند تا مخاطبان هدف

خودتان را به درستی شناسایی کنید و سپس با بهره‌گیری از روش‌های بازاریابی، تبلیغات و روابط عمومی که مؤثر باشند و در هزینه‌های شما صرفه‌جویی صورت بدهند به مخاطبان دسترسی پیدا کنید.

تجارت الکترونیک - صرفه‌جویی بزرگ برای اپراتورهای هوشمند اینترنت

درآمد حاصل از بیزینس‌های آنلاین و بخش‌های آنلاین بیزینس‌های خرده‌فروشی سنتی در سال ۲۰۰۶ به بیش از ۹۶ میلیارد دلار بالغ گردید که در مقایسه با سال ۲۰۰۴ و مبلغ ۸۳ میلیارد در آن سال افزایش درآمد را نشان می‌دهد. طبق گزارشات اداره مالیاتی ایالات متحده، "رشد سریع در قسمت خرده‌فروشی الکترونیک یک هنجار شایع بوده است و از سال ۲۰۰۰ الی ۲۰۰۵، فروش‌های الکترونیکی خرده‌فروشی‌ها با رشد متوسط سالیانه ۲۷/۲ درصد روبرو بوده‌اند که در مقام مقایسه از رقم کلی فروش الکترونیکی که ۴/۲ درصد انواع فروش را شامل می‌شود بیشتر است."

بنابراین گزارش اداره مالیاتی ایالات متحده، "تخمین زده می‌شود که میزان فروش خرده‌فروشان تجارت الکترونیک در ایالات متحده در نیمه دوم سال ۲۰۰۷ مبلغ ۳۲/۶ میلیارد دلار بوده باشد. البته این مبلغ به ازای مابه‌التفاوت فصلی و تفاوت قیمت‌ها در روزهای تعطیل و روزهای اداری مورد تعدیل قرار گرفته است اما تفاوت قیمت‌ها در آن لحاظ شده است و در مجموع نسبت به نیمه اول سال ۲۰۰۷ افزایش معادل ۶/۴ درصد را نشان می‌دهد."

تخمین زده می‌شود که تا سال ۲۰۱۰، تعداد ۱/۸ میلیارد نفر از افراد در سرتاسر جهان اقدام به وبگردی کنند. یکی از بزرگترین تصورات اشتباهی که فروشندگان آنلاین تازه‌کار دارند آنست که پس از آنکه وبسایت تجارت الکترونیک خودشان را ایجاد و راه‌اندازی کردند و سپس محصولات خودشان را برای فروش در آن سایت قرار دارند، هزاران و یا میلیون‌ها نفر از وبگردان دسته‌دسته به سوی آن‌ها هجوم می‌آورند و در حالیکه کارتهای اعتباری‌شان را در دست دارند سفارش‌های خودشان را روی سایت قرار می‌دهند.

خب، حقیقت ماجرا آنچه افراد فکر می‌کنند نیست! برای آنکه بیزینس موفق را راه‌اندازی کنید که وبسایت تجارت الکترونیکی هم در آن گنجانده شده باشد، سایتی که خلقش می‌کنید بایستی حرفه‌ای باشد، مسیریابی آسانی داشته باشد و محصولات را که مشتریان می‌خواهند و یا نیاز دارند با قیمت‌های رقابتی ارائه بدهد. البته این‌ها تنها شروع کار است. شما بایستی وبگردان یا ترافیک روی وب را به سمت وبسایت تجارت الکترونیکی خودتان جلب کنید و خدمات پس از فروش عالی به آن‌ها ارائه بدهید. سپس بایستی سریعاً اقدام به حمل محصولات سفارشی به سوی مشتریان‌تان کنید و عملیات‌های روزانه بیزینس‌تان را مدیریت کنید.

اصطلاحاتی که بایستی بدانید

در سرتاسر کتاب حاضر به توضیح اصطلاحاتی می‌پردازیم که لازم است شما بدانید تا به طراحی، ایجاد و مدیریت وبسایت خودتان و بیزینس آنلاین بپردازید. در اینجا خلاصه کوتاهی را از برخی از اصطلاحات کلیدی می‌آوریم که تا اینجا کتاب از آن‌ها استفاده شده است:

• **E-Commerce Turnkey Solution**. مجموعه کاملی از ابزارهایی است که برای طراحی و مدیریت وبسایت می‌توانید از آن‌ها استفاده کنید و امکانش را برای شما فراهم می‌سازد تا به ایجاد، انتشار و اداره کردن وبسایت تجارت الکترونیک به ازای پرداخت (غالباً مکرر) مبلغی معین بپردازید. استفاده از این ابزارها نیاز به دارا بودن هیچگونه دانش برنامه‌ریزی ندارد اما لازم است کامپیوتری متصل به اینترنت داشته باشید تا بتوانید از آن‌ها بهره‌گیری کنید زیرا غالب ابزارها آنلاین هستند. می‌توانید فصول ۵ و ۶ را مطالعه کنید تا اطلاعات بیشتری را در مورد این ابزارهای قدرتمند کسب کنید.

• **Merchant**. کسی که کالا یا خدمات می‌فروشد. در کتاب حاضر بر معنای فردی به کار رفته است که با استفاده از وبسایت تجارت الکترونیک کالاهای خودش را آنلاین می‌فروشد.

• **E-Commerce Website**. وبسایتی برای فروش آنلاین کالاها. این نوع وبسایت بایستی به گونه‌ای باشد که به سرعت به انتقال جزئیات در مورد کالاهایی بپردازد که فروخته می‌شوند و علاوه ویژگی سبد خرید هم داشته باشد که به مشتریان (وبگردان) امکانش را بدهد تا سفارش‌های خودشان را با امنیت و اطمینان خاطر بگذارند و برای پرداخت هزینه سفارش از کارت اعتباری یا روش‌های رایج دیگر پرداختی استفاده کنند.

• **Shopping Cart**. مازول وبسایت تجارت الکترونیک که در نقش فرم سفارش‌گذاری تعاملی عمل می‌کند و به مشتریان امکانش را می‌دهد تا سفارش خود را وارد کنند. جزئیات حمل سفارش را بزنند و اطلاعات کارت اعتباری/روش دیگر پرداختی خودشان را با خیال راحت وارد کنند و بدین ترتیب سفارش خودشان را با اطمینان خاطر از طریق وبسایت ثبت کنند.

• **Traffic**. این اصطلاح اشاره به تعداد وبگردانی دارد که از سایت شما بازدید می‌کنند و بازدید کننده کسی است برای گشت و گذار در اینترنت وارد سایت شما می‌شود. هدف شما که فروشنده آنلاین هستید آنست که وبگردان بازدید کننده از سایت خودتان را تبدیل به مشتریان دست به نقد کنید تا سفارش‌های خودشان را برای کالاهای شما بصورت الکترونیکی بگذارند. درصد افرادی که از وبگردی سایت بدل به مشتری خریدار محصولات عرضه شده سایت می‌شوند به نام نرخ تبدیل (Conversion rate) معرفی می‌گردد.

اداره نمودن یک بیزینس آنلاین موفق

هر شخصی که مقدماتی از کامپیوتر بداند، کمی خلاقیت داشته باشد و بداند که چگونه بایستی در محیط وب بگردد می‌تواند آنچه را که بعدها ممکن است بیزینس موفقیت‌آمیز باشد راه‌اندازی کند. کلید موفقیت آنست که کالای پر سودی را انتخاب کنید تا بفروشید و وب‌سایت با کیفیت و ظاهراً حرفه‌ای را خلق کنید و سپس برای اینکه ترافیک افراد به سوی‌تان جلب گردد وب‌سایت را بازاریابی و تبلیغ کنید.

بسته به آنچه که می‌فروشید، مخاطبان هدف‌تان و میزان بازاریابی که انجام می‌دهید، بیزینس آنلاین شما می‌تواند در حکم پروژه نیمه وقتی باشد که از طریق آن کمی درآمد اضافی کسب می‌کنید و یا حتی می‌توانید آن را بدل به حرفه تمام وقت و موفق خویش بسازید که به شما امکانش را می‌دهد تا طی مدت زمان درآمد قابل توجهی را برای خودتان بدست بیاورید.

اگرچه کتاب حاضر به شما کمک می‌کند تا هر چه سریع‌تر کار خودتان را شروع کنید اما در پی القای این مطلب نیست که یک شبه سود می‌کند و یا در عرض چند هفته حتماً ثروتمند می‌شوید. همانگونه که خود نیز متوجه خواهید شد، پس از اینکه سایت شما عملیاتی شود، نیازمند وقت و صرف تلاش هستید تا آن را بازاریابی کنید، ترافیک بازدید کنندگان را به سوی جلب کنید و مشتریان دست به نقد را به سمت خود بکشانید. توانایی کسب سود شما تا حد زیادی وابسته به محصولی است که می‌فروشید و اینکه آیا تقاضا برای محصول‌تان هست و به چه میزان رقابت برای فروش کالا وجود دارد.

از آنجایی که خلق و راه‌اندازی یک بیزینس آنلاین که از وب‌سایت تجارت الکترونیک بهره می‌گیرد نسبتاً کار آسان و کم هزینه‌ای است، ورود به عرصه این نوع بیزینس موانع بسیار اندکی دارد. به همین دلیل هم، هر کسی که به دنبال فرصت برای کسب درآمد اضافه می‌گردد از جمله دانش‌آموزان، خانه‌دارها، سالمندان، مدیران مؤسس کسانی که از معلولیت جسمی رنج می‌برند و یا هر شخصی که کار تمام وقت یا نیمه وقت دارد می‌تواند به سراغ بیزینس آنلاین برود. خرده‌فروشان سنتی هم قادرند تا به هدف دستیابی پیدا کردن به پایگاه مشتریان وسیع‌تر که بطور بالقوه در سرتاسر جهان قرار داشته باشد، از توسعه دادن حوزه کاری خود در فضای سایبری سودمند شوند.

البته هر چه اطلاعات بیشتری را در مورد کامپیوتر، محصولی که می‌فروشید، عملیات‌های پایه و بنیادین بیزینس و بازاریابی، تبلیغات و روابط عمومی بدانید، شروع کارتان به همان اندازه بهتر خواهد بود. بسیاری از افراد با استفاده از اطلاعات همین دست کتاب‌ها توانسته‌اند اصول اساسی حاکم بر کار را به هنگام راه‌اندازی بیزینس آنلاین خودشان فرا بگیرند.

تقریباً هر کالایی را می‌توان در محیط آنلاین فروخت

اینترنت ابزاری قوی است که هر روزه وبگردان جدیدی که تعدادشان به هزار نفر می‌رسد در آن به گشت و گذار می‌پردازند. هر یک از این وبگردان، صرف‌نظر از اینکه در کجای دنیا ساکن باشند، می‌تواند مشتری بالقوهٔ بیزینس شما باشد.

اگر خودتان از جمله وبگردان حرفه‌ای اینترنت باشید این موضوع را می‌دانید که بیش از ۱۰۰ میلیون عدد وبسایت و ۵۰ میلیون وبلاگ آنلاین در حال حاضر در فضای مجازی وجود دارند و هر ماه میلیون‌ها عدد وبسایت و وبلاگ جدید هم به این رقم اضافه می‌شود. هر یک از وبسایت‌ها در نوع خود منحصر به فرد است و یک یا تعداد بیشتری اهداف خاص خودش را دارد. مثلاً از یک وبسایت می‌توان بدین منظورها استفاده کرد.

• انتقال اطلاعات یا استفاده از متن، گرافیک، تصاویر، ویدئو، محتوای صوتی، انیمیشن و دیگر انواع عناصر چندرسانه‌ای و یا تعاملی.

• فراهم ساختن فرومی جهت تبادل اطلاعات یا ایده‌ها میان دیگر وبگردان (که یا می‌تواند از طریق چت آنلاین و همزمان صورت بگیرد و یا با استفاده از وبلاگ، پادکست، ویدئو کست و یا پیغام نوشتن بر روی تابلو پیغام‌ها انجام شود).

• فروش اطلاعات در قالب محتوایی که قابلیت داونلود را داشته باشد مثلاً در قالب کتاب‌های الکترونیک (e-book)، محتوای صوتی یا تصویری.

• فروش خدمات

• فروش کالا

در کتاب حاضر به فروش کالاهای ملموس می‌پردازیم که می‌توانید در قالب عمده فروشی یا خرده فروشی آنلاین صورتش بدهید. آنگونه که مراد نویسنده در این کتاب است منظور از کالا هر نوع آیتم فیزیکی می‌باشد که می‌توان در محیط آنلاین آن را شرح داد، تبلیغ کرد و فروخت و سپس بعد از دریافت هزینهٔ لازم آن را به مقصد مشتری حمل نمود. فروشندگان آنلاین تنوع زیادی را از لحاظ انواع کالاهایی که می‌توان با استفاده از اینترنت فروخت به وجود آورده‌اند. در واقع تقریباً می‌توان ادعا نمود که هر نوع کالایی که تصورش را بکنید در حال حاضر در اینترنت با موفقیت مبادله می‌شود و از این لحاظ هیچ محدودیتی وجود ندارد.

البته سؤالی که در این میان به حق مطرح می‌شود آنست که با وجود بسیاری از وبسایت‌هایی که در حال حاضر آنلاین هستند، چه فرصت‌هایی هنوز در دسترس قرار دارند که شما می‌توانید با بهره‌گیری از آن‌ها وبسایت تجارت الکترونیک سوددهی را راه‌اندازی کنید؟ این نکته واقعیت دارد که خرده فروشان شناخته شده همانند Wal-Mart و Target و هزاران عدد از بیزینس‌های صرفاً آنلاین که به خوبی تثبیت شده‌اند، از جمله Amazon.com، در حال حاضر در محیط اینترنت استیلا

دارند و گستره متنوعی از کالاها را با قیمت‌های کم به دیگران ارائه می‌کنند. گذشته از آن این شرکت‌ها پایگاه‌های مشتریان خودشان را شکل داده‌اند و بودجه‌های میلیون دلاری را خرج اداره بیزینس و بازاریابی آن کرده‌اند.

شخصی که می‌خواهد در فروش آنلاین کالاهای خودش موفقیت کسب کند این امکان را دارد که با ارائه کردن قیمت‌های پایین‌تر و خدمات پس از فروش بهتر به رقابت با خرده فروشان و بیزینس‌های شناخته شده بپردازند، اما در پیش گرفتن این راهبرد سبب می‌شود تا سودی که به ازای هر فروش بدست می‌آورید بسیار محدود باشد. بنابراین افرادی که قصد اداره بیزینس آنلاین موفق را دارند می‌توانند کالاهایی را عرضه سازند که:

- ویژه مخاطبان محدود یا مشتریان خاصی باشد.
- امکان خریداری آن از خرده فروشان که کالاهایشان را در بازارهای وسیع عرضه می‌کنند و یا از فروشگاه‌های محلی وجود نداشته باشد.
- در نظر مشتریان کالایی منحصر به فرد، شخصی، ارزشمند و ویژه به نظر برسد.
- اپراتورهای بیزینس‌های آنلاین کوچک توانسته‌اند با فروش گستره متنوعی از کالاها موفقیت بدست بیاورند. برخی از آیتم‌هایی که می‌توانید با استفاده از وبسایت تجارت الکترونیک به فروش برسانید شامل این موارد می‌شود:
- عتیقه‌جات
- هر نوع کالایی که دستکاری شده است و یا تغییراتی بر آن داده شده است تا ارزش آن افزایش پیدا کند و معنای خاصی برای مشتریان داشته باشد.
- کالاهای هنری
- پوشاک و کفش، مخصوصاً سایزهایی که به سختی پیدا می‌شوند.
- کالاهایی که ارزش مجموعه‌داری داشته باشند.
- آیتم‌های دست‌ساز و صنایع دستی.
- آیتم‌های هدیه، مخصوصاً آن دسته از آیتم‌هایی که شخصی‌سازی شده‌اند.
- ابزارها، آیتم‌ها، وسایل و تجهیزاتی که نایاب و کمیاب هستند و مخصوص سرگرمی‌های متنوع می‌باشند. مثلاً می‌توان از تجهیزات عکاسی حرفه‌ای، وسایل ماهیگیری، وسایل دوخت و دوز و وسایل بافتنی و نیز وسایل لازم برای تهیه کتاب کلاژ نام برد.
- جواهرات (جدید، عتیقه، دست‌ساز، منحصر به فرد و سایر انواع)
- آیتم‌های تخصصی که مخصوص حرفه‌ها و مشاغل تخصصی هستند.

• کتاب‌های دست دوم.

• بازی‌ها و ویدئوهای کامپیوتری دست چن‌دم.

• پوشاک قدیمی و سنتی.

در فصول ۲، ۹ و ۱۰ بطور خاص به این موضوع می‌پردازیم که چگونه می‌توانید به مشتریان هدف ایده‌آل خودتان دسترسی داشته باشید و آن‌ها را شناسایی کنید تا کالایی را که از طریق وب‌سایت تجارت الکترونیک خودتان می‌فروشید را به آن‌ها عرضه کنید. بسیار ضروری است که مخاطبان خودتان و خواسته‌ها و نیازهای‌شان را بشناسید و بتوانید با در نظر گرفتن بودجه آن‌ها کالای‌تان را عرضه کنید. البته گام بعدی پیدا کردن کالایی است که می‌خواهید بفروشید که موضوع فصل ۱ می‌باشد.

بایستی به گسترش، تعدیل و ارتقای وب‌سایت خودتان بپردازید. بالاخره هر چه باشد سایت شما باید مکانی دائماً در حال رشد و تغییر در محیط مجازی باشد که مشتریان کنونی و بالقوه‌تان مایل به بازدید مجدد از آن باشند.

خدمات دهندگان ترنکی سولوشن تجارت الکترونیک

تا همین اواخر اگر می‌خواستید وب‌سایت تجارت الکترونیک خودتان را راه‌اندازی کنید تا کالاهای‌تان را آنلاین به فروش برسانید، لازمه‌اش این بود که استاد کامپیوتر باشید و اطلاعات کاملی را از زبان‌های برنامه‌نویسی نظیر HTML, Java, Flash و دیگر انواع زبان‌های برنامه‌نویسی مشابه و ابزارهای طراحی وب‌سایت نرم‌افزاری داشته باشید. گذشته از آن بایستی هفته‌ها و شاید ماه‌ها وقت صرف می‌کردید تا وب‌سایت خودتان را از ابتدایی‌ترین مراحل خلق کنید به نحوی که بتوانید با امنیت کامل به فروش محصولات آنلاین بپردازید. البته می‌توانستید تیمی از برنامه‌نویسان و طراحان را هم استخدام کنید (که هزینه بالایی بر می‌داشت) تا بدین ترتیب بیشتر برنامه‌نویسی‌های لازم را برایتان انجام بدهند اما به هر حال در نقش اپراتور بیزینس آنلاین باز هم لازم بود که فهم قابل قبولی از برنامه‌نویسی و طراحی سایت داشته باشید. اگرچه امروزه تعدادی از شرکت‌ها ظهور پیدا کرده‌اند که ترنکی سولوشن‌های کاملی را عرضه می‌سازند و افراد معمولی که هیچگونه دانش برنامه‌نویسی یا طراحی گرافیک ندارند می‌توانند با استفاده از سرویس‌های این شرکت‌ها مجموعه‌ای از ابزارها را به خدمت بگیرند و از الگوهای از پیش آماده که ظاهر حرفه‌ای دارند بهره‌گیری نمایند تا بدون صرف زحمت زیاد به طراحی و انتشار وب‌سایت‌هایی بپردازند که ظاهری حرفه‌ای دارند و از قابلیت‌های بسیاری برخوردار هستند. تمامی این مراحل هم در عرض چند ساعت قابل طی کردن هستند و نیازی به صرفه هفته‌ها و ماه‌ها نیست. گذشته از این‌ها در ازای استفاده از بسیاری از ترنکی سولوشن‌ها هزینه شروع بسیار کمی را بایستی پرداخت کنید که معمولاً زیر ۱۰۰ دلار است. از میان ابزارهایی که

ترنکی سولوشن‌ها ارائه می‌کنند، آن دسته از ابزارهای لازم جهت پذیرش سفارش و پرداخت هزینه سفارش از طریق کارت‌های اعتباری نیز یافت می‌شود. به بیان دیگر نیازی نیست که حساب مرچنت کارت اعتباری گران قیمتی را نزد بانک محلی یا مؤسسه مالی خود افتتاح کنید تا بتوانید پرداخت‌هایی را که از طریق کارت‌های اعتباری نظیر American Express, Master Card, Visa و یا Discover یا کارت‌های دبیت صورت می‌گیرد بپذیرید.

در طراحی و ساخت یک تجارت الکترونیک ظرف یک هفته "تنها به بررسی تعداد محدودی از شرکت‌های ارائه دهنده خدمات ترنکی سولوشن کامل می‌پردازیم که در حال حاضر در دسترس افراد قرار دارند. بسته به میزان تجربه‌ای که شما دارید، آگاهی‌تان از طراحی وبسایت، کالا و اولویت‌های شخصی که برای بیزینس‌تان در نظر گرفته‌اید، و اطلاعاتی که در فصل‌های ۵ و ۶ در اختیارتان قرار گرفته است می‌توانید کار خودتان را با انتخاب یک ترنکی سولوشن خاص شروع کنید که جوابگوی نیازها و خواسته‌های شما باشد. برخی از این قبیل ترنکی سولوشن‌ها همانگونه که خواهید دید از سوی شرکت‌هایی همچون Google, eBay.com, Yahoo! و Go Daddy.com نیز ترنکی سولوشن‌های مختلفی ارائه می‌شود.

اما حتی در صورتی که از پیشرفته‌ترین و نیرومندترین ترنکی سولوشن‌های تجارت الکترونیک استفاده کنید که در آن‌ها بهترین انواع الگوهای آماده وبسایت و جذاب‌ترین‌شان یافت می‌شود، شما باز هم ناگزیر هستید تا متن‌هایی را برای سایت خودتان تهیه کنید که کیفیت حرفه‌ای دارند و بایستی عناصر گرافیکی و تصاویر عالی را در جای‌جای سایت خودتان جای بدهید (که در مجموع به این‌ها assets گفته می‌شود) تا اطمینان حاصل شود که به اهداف خودتان می‌رسید. اساساً برای اینکه بهتر رقابت کنید بایستی وبسایت شما به همان اندازه وبسایت رقبای‌تان ظاهر حرفه‌ای داشته باشد و از قابلیت‌های خوبی برخوردار باشد و یا حتی بهتر از رقبای‌تان ظاهر شوید. البته باید کالاهایی را هم ارائه کنید که مشتریان‌تان لازم دارند و می‌خواهند.

برای دستیابی به اهداف یاد شده خوب است که نویسنده حرفه‌ای آزادی را به استخدام خودتان در بیاورید تا شرح کالاها و کپی سایر مقون سایت شما را برایتان به نگارش در بیاورد. می‌توانید یک عکاس حرفه‌ای هم استخدام کنید تا عکس‌های با کیفیتی را از کالاهای شما تهیه کند. به موازات پیشرفت کارتان می‌توانید یک طراح گرافیک حرفه‌ای هم استخدام کنید تا لوگویی را برای شرکت شما طراحی نماید و ظاهری حرفه‌ای به وبسایت شما ببخشد که آن را متمایز و ویژه سازد. در فصل ۴ به موضوع پیدا کردن و استخدام حرفه‌ای‌های آزاد کار پرداخته‌ایم.

آیا نیاز دارید که به استخدام نویسنده، عکاس، برنامه‌نویس کامپیوتر، طراح وبسایت یا هنرمند گرافیکی حرفه‌ای بپردازید؟ در وبسایت *eLance (elance.com)* می‌توانید آگهی خود را پست کنید و پیشنهادات صاحبان این مشاغل و مهارت‌ها را که به آگهی شما پاسخ می‌دهند دریافت کنید.

تجارت الکترونیک در برابر خرده فروشی سنتی

اگرچه مغازه‌های خرده فروشی سنتی هم می‌توانند همان کالاهایی را بفروش برسانند که یک وبسایت اما تفاوت‌های بزرگی میان اداره کردن یک خرده فروشی سنتی و یک وبسایت تجارت الکترونیک وجود دارد. گذشته از این تفاوت‌ها نکته مهم‌تر اینست که اداره کردن مغازه سنتی گران‌تر است. در ادامه تعدادی از هزینه‌ها و نواقصی که اداره کردن مغازه خرده فروشی سنتی در پی دارد را برایتان فهرست می‌کنیم:

- ماهانه صدها یا هزاران دلار را بایستی صرفه هزینه خرید، اجاره یا رهن فضای مغازه و یا ویتترین آن کنید.
 - نیازمند استخدام نمودن کارمندان و مدیران مختلف هستید تا کارهای مغازه را سر و سامان بدهند.
 - بایستی مقادیر زیادی از کالاها را خریداری کنید و بفروشید و هزینه نگهداری از آن‌ها را هم بدهید.
 - باید به خریداری اقلامی از قبیل ماشین صندوق‌داری، اتیکت، علائم مختلف برای نشان دادن قیمت و تخفیف که روی کالاها گذاشته می‌شوند و چیزهایی از این قبیل بپردازید.
 - ساعات خاصی را به عنوان ساعات کاری تعریف کنید.
 - مشتریان شما محدود به منطقه یا ناحیه جغرافیایی خاصی هستند زیرا مغازه شما جای ثابتی دارد.
 - هزینه‌های کلی شروع کارتان که به ده‌ها هزار و یا صدها هزار دلار و برخی اوقات بیشتر هم بالغ می‌شود.
 - یک مغازه تک و تنها بایستی پذیرای رقابت با خرده فروشان بازارهای بزرگتر و مغازه‌های زنجیره‌ای باشد که در بازارهای محلی بر پا می‌شوند.
 - ریسک بزرگی در بازگشایی و راه‌اندازی یک مغازه خرده فروشی وجود دارد.
- از سوی دیگر افتتاح کردن یک بیزینس تجارت الکترونیک فواید چندی دارد که از آن جمله این موارد هستند:

- هزینه‌های بسیار پایین که بایستی صرف شروع کارتان کنید.
- پایگاه مشتریانی که بطور بالقوه می‌تواند سرتاسر جهان باشد.
- دارا بودن امکان پذیرفتن سفارش و تبلیغ بیزینس در ۲۴ ساعت روز و تمام روزهای سال زیرا یک وبسایت همواره باز است و دیگران به آن دسترسی دارند.

- جدول کاری قابل انعطاف.
- الزامات محدودتری که در رابطه با ذخیره و انبارداری کالاها مطرح است.
- توانایی اداره بیزینس از هر کجا، مثلاً از خانه یا دفتر کار کوچک خانگی و یا حتی انباری کالاها.
- دارا بودن امکان ایجاد وبسایتی که ظاهری حرفه‌ای دارد همانند وبسایت‌هایی که توسط شرکت‌های بزرگ و مولتی میلیون دلاری و شناخته شده اداره می‌شود.
- توانایی ایجاد وبسایت که ظرف چند ساعت می‌تواند انجام شود و نیازی به صرف ماه‌ها یا سال‌ها برای افتتاح بیزینس نیستید.
- ریسک مالی بسیار پایین (که صدها یا هزاران دلار برای شروع و راه‌اندازی کارتان لازم است).
- امکان پذیر بودن فروش هر نوع کالا - از قایق تفریحی تا اسباب و لوازم حیوانات خانگی - که مغازه‌های خرده فروشی معمول هم آن‌ها را می‌فروشند.

برای سرمایه‌گذاری مداوم خودتان در وقت و هزینه‌تان طرح‌ریزی کنید

تا اینجای کار دانستید که شروع کردن و اداره یک بیزینس تجارت الکترونیک موفق به معنای داشتن طرحی برای یک شبه ثروتمند شدن نیست. اگر می‌خواهید بیزینس آنلاین شما واقعاً موفق باشد، لازم است که میزان قابل توجهی از وقت، منابع و هزینه خودتان را بر اساس برنامه‌ای منظم سرمایه‌گذاری کنید تا بیزینس خودتان را ساخته، تثبیت، نگهداری و پرورش بدهید. موفقیت بیزینس شما بستگی دارد به جریان مداومی از وبگردان که از جمله مشتریانی هستند که در پایگاه مخاطبان هدف شما قرار می‌گیرند. برای اینکه جریان ادامه‌داری از مخاطبان را به خودتان جلب کنید بایستی طرحی بریزید و هزینه‌ای را صرف تبلیغات، بازاریابی و روابط عمومی کنید و نیز زمان لازم را صرف این کنید که تلاش‌های انجام شده در حوزه‌های یاد شده را به نحوی مناسب و به صرفه در بیزینس خودتان اعمال کنید. در عین حال بایستی وظایف روزانه‌ای را که به همراه بیزینس‌تان مطرح می‌شوند سر و سامان بدهید. برخی از وظایف و مسئولیت‌ها از این قرارند:

- تهیه و نگهداری از کالاهای ذخیره.
- پردازش و حمل و نقل سفارش‌ها.
- سر و سامان دادن به مرجوعی‌ها.
- بروزرسانی و ارتقای مداوم وبسایت.
- مدیریت نمودن سوابق مالی شرکت (نگهداری حساب و کتاب‌ها).
- طرح‌ریزی، طراحی، اعمال نمودن و مدیریت کمپین‌های مختلف ترویج و تبلیغ بیزینس که برای ارتقای وبسایت و کالاهای‌تان به کار گرفته می‌شوند.

• مرتب نمودن و اداره مسائلی که در ارتباط با خدمات مشتریان مطرح است.

راه اندازی یک بیزینس آنلاین هم مانند هر بیزینس دیگری متضمن ریسک است. بنابراین، ایده آل آنست که کارتان را از محدوده‌ای کوچک شروع کنید و به تدریج سعی کنید که ابعاد آن را گسترش دهید. قبل از اینکه از کار حال حاضرستان دست بکشید و درآمد ثابت خودتان را رها کنید تا سراغ بیزینس آنلاین بروید بسیار فکر کنید. می‌توانید چنین بیزینسی را به عنوان یک پروژه کوچک و پاره وقت در نظر بگیرید و عصرها، آخر هفته‌ها یا در اوقات بیکاری خودتان به سر و سامان دادن به امور مربوط به آن بپردازید و به آهستگی گسترش دهید. تنها پس از آنکه بیزینس شما جا افتاد و سوددهی خودش را شروع کرد می‌توانید اقدام کنید و آن را کار تمام وقت خودتان بدانید.

بعلاوه بایستی همیشه استراتژی را برای خروج از وضعیت حال حاضر در نظر بگیرید. اگر بیزینس آنلاین شما جواب ندهد آن وقت شما و خانواده‌تان چگونه بایستی از پس مشکلات مالی بر بیایید؟ اگر کمی فکر کنید می‌بینید که استراتژی‌هایی هست که می‌توانید برای پیشگیری از سختی‌ها و تنگناهای مالی یا ورشکستگی آن‌ها را بکار بگیرید، البته در صورتی که بیزینس شما جواب ندهد و یا مدت زمانی طولانی سوددهی آن به تعویق بیفتد. صرف نظر از اینکه سراغ بیزینس سنتی بروید یا نوع آنلاین را بخواهید راه اندازی کنید در هر صورت وقتی سراغش می‌روید بیزینس، بیزینس است. بنابراین هنگامی که بیزینس آنلاین را انتخاب می‌کنید بایستی همان مراحل اساسی را در کارتان دنبال کنید که در هر بیزینس دیگری لازم است. منظور آنست که باید کار خودتان را از تهیه یک طرح بیزینس مفصل شروع کنید که به خوبی روی جزئیاتش فکر کرده باشید و اهداف بیزینس، هزینه‌های مالی اجرای آن، تحقیق در مورد بازار آن و سایر موارد لازم را در نظر گرفته باشید زیرا همگی این موارد در حکم نقشه راهی هستند که شما بایستی در امتداد مسیرتان به آن‌ها توجه داشته باشید و تهیه طرح بیزینس مرحله مهمی است که نبایستی آن را نادیده بگیرید!

نکته کلیدی

برای آنکه در ایجاد یک طرح بیزینس مفصل به شما کمک شده باشد می‌توانید از نرم افزار *Business Plan Pro* استفاده کنید که از سوی *Palo Alto Software* (paloalto.com) استفاده کنید. نسخه ۹۹/۹۵ دلاری *Standard Edition* این نرم افزار که جهت ویندوز عرضه شده است راهنمای مرحله به مرحله و تعاملی را برای ایجاد طرح بیزینس در اختیارتان قرار می‌دهد و بیش از ۵۰۰ نمونه طرح و گستره متنوعی از سایر منابع مفید را در اختیارتان می‌گذارد. *The U.S Small Business Administration* (دفتر اجرایی بیزینس‌های

کوچک ایالات متحده) ابزارها و توصیه‌هایی را جهت نوشتن طرح بیزینس به صورت مجانی عرضه می‌کند. در مرورگر خودتان آدرس زیر را تایپ کنید تا به اطلاعات لازم دسترسی پیدا کنید:

Sba.gov/smallbusinessplanner/plan/writeabusinessplan/index.html

مطالبی که در کتاب حاضر در اختیارتان قرار می‌گیرد

در فصل ۱ به شما کمک می‌شود تا کالا یا کالاهای موردنظران را برای فروش انتخاب کنید و در فصل ۲ به اهمیت شناخت مخاطبان هدف و روش‌های دسترسی پیدا کردن به آن‌هایی پی خواهید برد. در فصل ۳ به مراحل ابتدایی راه‌اندازی و شروع یک بیزینس آنلاین پرداخته‌ایم. در فصل ۴ در مورد ابزارها و سرویس‌هایی خواهید آموخت که در اختیارتان قرار گرفته‌اند تا کارتان را سریع و بدون صرف هزینه‌ای چندان شروع کنید. بعلاوه یاد می‌گیرید که چگونه بایستی URL (آدرس اینترنتی) وبسایت خودتان را نیز ثبت کنید.

در فصل ۵ بصورت فشرده اطلاعاتی را در مورد انواع ترنکی سولوشن‌ها بدست می‌آورید و با استفاده از خدمات این سرویس‌ها می‌توانید سریع نسبت به ایجاد و راه‌اندازی وبسایت خدمات الکترونیک خودتان اقدام کنید بدون اینکه نیازی باشد تا دانش برنامه‌نویسی یا تجربه‌اش را داشته باشید.

در فصل ۶ می‌توانید اطلاعاتی را در مورد ترنکی سولوشن‌های محبوب و شناخته شده پیدا کنید. شرکت‌ها و خدماتی که در این فصل به آن‌ها پرداخته شده است تنها نمونه کوچکی از انواع ترنکی سولوشن‌های موجود را شامل می‌شوند.

از آنجایی که هر یک از بیزینس‌های آنلاین بایستی اطلاعات و محتوای منحصر به فردی را داشته باشد، فصل ۷ به شما کمک می‌شود تا اصول اساسی طراحی وبسایت را بدانید و کمک‌تان می‌کند تا محتوای اصلی لازم برای سایت خودتان را جمع‌آوری و ایجاد کنید. در فصل ۸ برخی از گزینه‌هایی را که می‌توانید جهت پرداخت آنلاین هزینه سفارش در اختیار مشتریان‌تان بگذارید را برایتان شرح داده‌ایم.

پس از اینکه با مطالعه فصول قبلی متوجه این نکته شدید که طراحی و انتشار دادن یک وبسایت حرفه‌ای تنها بخشی از مسیری است که بایستی برای موفقیت طی کنید، آنگاه فصول ۹ و ۱۰ به شما کمک خواهند کرد تا به شکل مناسب به ترویج وبسایت و بیزینس خودتان با استفاده از راهبردهای جامع و چندوجهی بپردازید که شامل کمپین‌های روابط عمومی، بازاریابی، تبلیغات و همانند آن‌ها می‌شود.

در فصل ۱۱ مفاهیم مهمی که به اداره روزانه بیزینس شما مرتبط می‌شوند شرح داده شده‌اند. مصاحبه‌های مفصلی که در فصل ۱۲ با متخصصان تجارت الکترونیک انجام شده است بسیار ارزشمند هستند و می‌توانید از نکات آن‌ها به موازات پیشرفت خودتان در کارتان استفاده کنید. در هر یک از فصل‌ها ویژگی‌های منحصر به فردی گنجانده شده است تا به یادگیری مطالب از سوی شما کمک کرده باشیم. کادربهای کوچکی که در میان متون گنجانده شده‌اند به برجسته ساختن نکته‌ها و مفاهیمی می‌پردازند که مخصوصاً برای ساختن یک بیزینس موفق مهم هستند. در هر یک از فصل‌ها نیز به فهرست کردن منابع مهم و غالباً آنلاین پرداخته‌ایم که شما می‌توانید برای یادگیری نکات بیشتر جهت یک موضوع خاص از آن‌ها استفاده کنید.

بیا بید کار را شروع کنیم!

اگر فکر می‌کنید واحد ویژگی‌های لازم برای تبدیل شدن به یک اپراتور موفق بیزینس آنلاین هستید، آمادگی این را دارید که به سرمایه‌گذاری وقت، انرژی و سرمایه‌های مالی لازم بپردازید تا کارتان را شروع کنید؛ می‌دانید که چه کالایی را می‌خواهید بفروش برسانید و مخاطبان هدف‌تان را که بایستی به آن‌ها دسترسی پیدا کنید می‌شناسید، پس در مسیر درست برای دستیابی به موفقیت قرار گرفته‌اید! اینترنت پتانسیل محدودیت ناپذیر و رو به گسترش را در اختیارتان قرار می‌دهد تا به بازاریابی و فروش محصولات به مشتریان خود بپردازید که در گستره جهانی قرار دارند و به تعدادشان روز به روز افزوده می‌گردد. تا قبل از این مرکز راه‌اندازی و اداره یک بیزینس آنلاین برای اشخاص معمولی همچون شما به این اندازه راحت نبوده است!