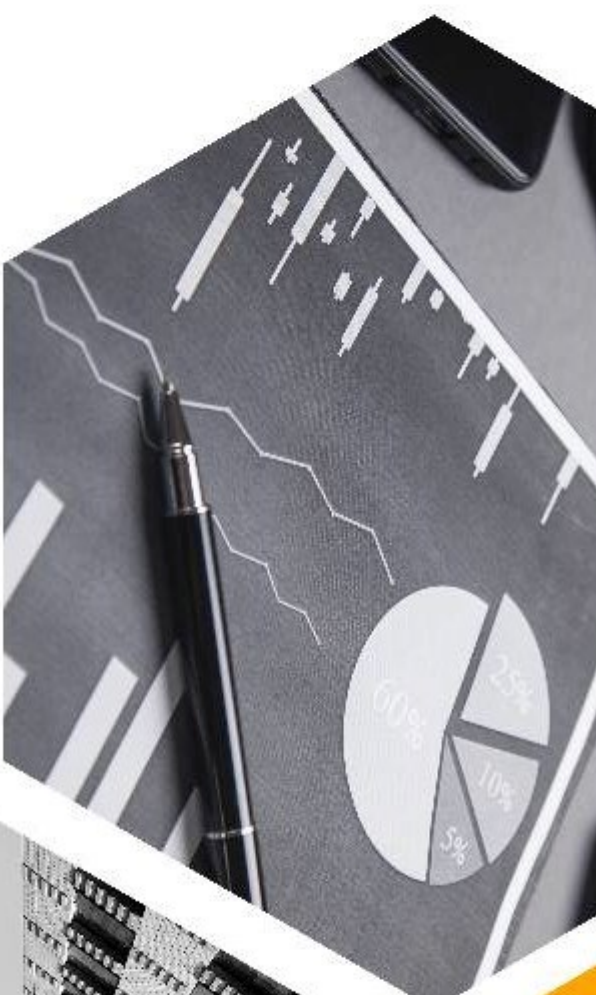


1402 BUSINESS PLAN

کتابچه نظیر استیپان



ستون یک بیزیس پلن: بخش بندی مشتریان

۱- مشتریان شما چه کسانی هستند؟

۲- مشتری های شما چه ویژگی ها، نیازها و علایقی دارند؟

۳- محصولات و خدمات شما چگونه به رفع نیاز و مشکلات مشتریان کمک می کنند؟

۴- مشتریان شما چه ویژگی های جمعیت شناختی، رفتاری، جغرافیایی و روان شناختی دارند؟

۵- مشتریان شما در چه دهک درآمدی خانوار هستند؟

ستون دوم : ارزش پیشنهادی

<p>نوآوری :</p> <p>مزایایی جانبی :</p> <p>ارائه مجموعه ای از خدمات و کالا :</p> <p>نام و نشان گذاری :</p> <p>همیاری بین محصول اصلی با سایر محصولات :</p>	<p>۱</p> <p>ارزش مورد انتظار از محصولات محصولات شما کدام مشکل مشتری را برطرف میکند؟</p>
<p>خدمات مشتری (خدمات کنار محصولات چیست؟عمل یا عملکرد برای یک مشتری) :</p> <p>پاسخگویی :</p> <p>راهنمایی و آموزش :</p> <p>ارائه به موقع و کامل و بدون خطا :</p>	<p>۲</p> <p>ارزش مورد انتظار از خدمات در کنار محصول چه خدماتی ارائه میدهید</p>
<p>فرایند تولید :</p> <p>تحقیق و توسعه :</p> <p>بازاریابی :</p> <p>پرورش استعداد و منابع انسانی :</p> <p>رشد کسب و کار :</p> <p>مدیریت هزینه ها و مالی :</p>	<p>۳</p> <p>ارزش مورد انتظار از فرآیندها چه فعالیت هایی ورودی ها را به بازده و خروجی تبدیل میکند</p>
<p>افراد :</p> <p>تقویت مهارت:</p> <p>مسلح نمودن به ابزار و تکنولوژی:</p> <p>پایگاه دانش و انتقال تجربه:</p> <p>آموزشهای ارتباط با مشتری:</p> <p>پشت منحنه) استخراج داده ها، تلفیق کنندگان سیستم، مدیر جامعه و</p> <p>کارکنان رویای با مشتری:</p> <p>میز پذیرش:</p> <p>عاملان فروش:</p> <p>مدیر حساب های کلیدی:</p> <p>عامل خدمات دهی به مشتریان:</p>	<p>۴</p> <p>ارزش مورد انتظار از کارمندان به چه مهارت ها و ابزارهایی باید مسلط شد</p>



۵

ارزش مورد انتظار کانال ارتباطی
کانالهای عملکرد توزیع، ارائه خدمات و تسهیلات
زمانی و مکانی به مشتریان

سطح دسترسی به محصول :

تسهیلات سفارش دهی :

پاسخگویی قبل از خرید (محتوا) :

امکانات آنلاین نرم افزاری :

روش ارسال و تحویل :

فروش مستقیم و حذف واسطه ها :

۶

ارزش مورد انتظار از سخاوت
سخاوت برای مشتریان،
کارمندان، ذینفعان

سخاوت اطلاعات برای مشتری :

سخاوت اطلاعات برای کارکنان :

عامل وفاداری ذی نفعان :

نگرانی برای رفاه کارمندان :

محیط کار دلبپذیر و ایمن :

۷

ارزش مورد انتظار از انصاف
چگونگی قرارگیری در یک وضعیت منصفانه و
یا برد-برد

مشارکت های خیرخواهانه:
(بهبود کیفیت زندگی برای مردم و جامعه)

احساس رفتار عادلانه :
(همه در معامله منفع)

۸

ارزش مورد انتظار از نوآوری
شناخت نیازهای جدید مشتریان

بهبود کیفیت زندگی مشتریان :

حل یک مسئله همیشگی :

بهبود عملکرد محصول :

ستون سوم بیزیس پلن : کانال های ارتباطی

- ۱- چطور مشتری را از محصول و ارزش های آن آگاه می کنید؟
- ۲- چگونه مشتری محصول شما را ارزیابی می کند؟
- ۳- چگونه مشتری محصول شما را می خرد؟
- ۴- محصول خریداری شده چگونه به دست مشتری می رسد؟
- ۵- خدمات پس از فروش را به چه صورت به مشتری ارائه می دهید؟
- ۶- بازخوردهای مشتری از چه کانال هایی به دست شما می رسد؟

ستون چهارم بیزیس پلن : ارتباط با مشتریان

- ۱- نقش شما در فرایند خرید چیست؟
- ۲- فرایند پاسخگویی به مشتریان به چه صورت است؟
- ۳- آیا همه چیز اتوماتیک است؟
- ۴- چطور بعد ارتباط با مشتری این ارتباط را حفظ کنیم؟
- ۵- ارتباط بلند مدت با مشتری خواهید داشت یا کوتاه مدت؟
- ۶- پیگیری ها در ارتباط بلند مدت به چه صورت خواهد بود؟
- ۷- حفظ مشتری های فعلی یا جذب مشتری جدید؟

ستون پنجم بیزیس پلن : مدل درآمدی

- ۱- چگونه کالا یا خدمت را قیمت گذاری می کنید؟
- ۲- روش کسب و درآمد شما چیست؟
- ۳- روش های قیمت گذاری شما به چه صورته؟
- ۴- آیا مشتری و مصرف کننده در مدل شما یکسان است و یا دو گروه مختلف و مجزا هستند؟
- ۵- مشتری چند بار از شما خرید می کند؟
- ۶- آیا فقط یک بار از مشتری پول می گیرید یا در طول زمان مشتری باید دوباره پرداخت هایی داشته باشد؟
- ۷- برای آن دسته از مشتریان احتمالی که هنوز حاضر نیستند پولی به شما بدهند هیچ نوع ارزشی برای ارائه دارید؟

ستون هفتم بی‌زیس پلن: فعالیت های کلیدی

- ۱- کدام فعالیت ها را می توانید هسته کار خود بنامید؟
- ۲- کدام فعالیت ها حاشیه ای هستند؟
- ۳- مستقل از اسم و عنوان، کسب و کار شما واقعا چه می کند؟
- ۴- برای شناسایی مشتریان چه فعالیت هایی انجام می دهید
- ۵- چه فعالیت هایی برای تولید محصول انجام می دهید؟
- ۶- با توجه به ارزش پیشنهادی چه فعالیت هایی برای کسب و کارتان مهم است؟ و بار ارزش آفرینی را بردوش دارد؟
- ۷- چه فعالیت هایی برای رساندن محصول به مشتری انجام می دهید؟
- ۸- چه فعالیت هایی برای حفظ تعامل با مشتریان انجام می دهید؟
- ۹- برون‌سپاری کدام بخش از فعالیت ها بهینه تر است؟
- ۱۰- کدام فعالیت ها برای شما درآمد ایجاد می کند؟
- ۱۱- چه فعالیت هایی انجام می دهید تا برای مشتری پول فراهم شود؟

ستون ششم بیزیس پلن : منابع کلیدی

- ۱- منابع کلیدی ما کدام هستند؟
- ۲- غیر از منابع مالی به چه منابع دیگری نیاز دارید؟
- ۳- آیا برنامه ای برای حفظ منابع فعلی دارید؟
- ۴- کدامیک از این منابع می توانند مزیت رقابتی شما باشند؟
- ۵- برونسپاری کدام منبع کلیدی به نفع است؟
- ۶- بازگشت کدام یک از منابع کلیدی برونسپاری شده به نفع مجموعه است؟

ستون هشتم بیزیس پلن: شرکای کلیدی

- ۱-تامین کنندگان کلیدی شما چه کسانی هستند؟
- ۲-کدامیک از منابع کلیدی را از طریق شرکا به دست می آورید؟
- ۳-کدام یک از فعالیت های کلیدی شما از طریق شرکا انجام می شود؟
- ۴-کدام یک از شرکا کلیدی، فعالیت های کلیدی شما را از شما بهتر انجام می دهند؟ یا به عبارتی از طریق منابع ارزاتتری در اختیار شما قرار می دهند؟

ستون نهم بیزیس پلن: ساختار هزینه ها

- ۱- هزینه های شما به چه سرفصل هایی تقسیم می شود؟
- ۲- مهم ترین هزینه های شما در کسب و کارتان چه هستند؟
- ۳- گران ترین منابع کلیدی شما کدام است؟
- ۴- گرانترین فعالیت کلیدی شما کدام است؟
- ۵- هزینه های ثابت شما چیست؟
- ۶- هزینه های متغیر شما چه هستند؟
- ۷- ساختار هزینه ها در مدل کسب و کار شما با بزرگ شدن و افزایش مقیاس کسب و کار چه تغییری می کند؟

بوم مدل کسب و کار

