



۳ فعالیت کلیدی در هر کسب و کار

هر کسب و کار از سه فعالیت کلیدی تشکیل شده که هر کدام باید به خوبی انجام شود:

۱. **تامین:** محصولات یا خدماتی را تامین کنیم که قابلیت فروش دارند.
۲. **تحويل:** محصولات را به خریداران تحويل بدهیم و مبلغش را دریافت کنیم.
۳. **تعهد:** پس از فروش، پشتیبانی و خدمات لازم را ارائه بدهیم.

۱. تامین

هر کسب و کاری باید محصولات یا خدمات ارزشمندی داشته باشد. این محصولات می‌تواند تولید شود، از دیگران خریداری شود، از کشوری دیگر وارد شود یا خدماتی باشد که خودمان انجام می‌دهیم؛ مثل طراحی سایت.

اگر محصولات و خدمات ما به اندازه کافی جذاب نباشد، فروش آن‌ها خیلی سخت خواهد بود؛ حتی اگر از صبح تا شب در حال بازاریابی باشیم!

اگر سود کسب و کارتان کم است، شاید دلیلش ضعف در بخش تامین باشد که باعث می‌شود قیمت تمام‌شده محصولات و خدمات بیشتر از حد معقول باشد. بسیاری از کارآفرینان سود زیادی را در بخش تامین از دست می‌دهند؛ مثلاً خدمات مکمل برای محصولات اصلی ارائه نمی‌دهند.

۲. تحویل

مهم‌ترین فعالیت‌های مربوط به تحویل، بازاریابی و فروش هستند. اگر هیچ رقیبی نداشته باشیم، کار خیلی راحت است؛ ولی معمولاً این‌طور نیست. لازم است تلاش زیادی انجام بدهیم تا مخاطب به ما و محصولاتی که داریم اعتماد کند و بالاخره تصمیم بگیرد که از ما خرید کند.

بازاریابی و فروش دو موضوع کاملاً متفاوت هستند. با بهبود بازاریابی و فروش، محصولات و خدمات بیشتری فروخته می‌شوند و سود کسب و کار ما بیشتر می‌شود. اگر در تامین محصولات ضعیف عمل کرده باشیم، کار تحویل خیلی سخت‌تر می‌شود.

۳. تعهد

هر محصول یا خدمتی پس از تحویل، نیاز به خدمات و پشتیبانی دارد. نام فعالیت‌های پشتیبانی را «تعهد» گذاشته‌ایم؛ چون پس از تحویل و دریافت پول، باز هم متعهد هستیم و سعی می‌کنیم مشکلات خریدار را رفع کنیم.

زمان تعهد ما پس از تحویل می‌تواند از چند دقیقه تا چند سال باشد. یک ساندویچ‌فروشی تا چند دقیقه پس از تحویل شاید لازم باشد نمک، سس اضافه و... ارائه کند. قبل از تمام شدن ساندویچ اگر خریدار اعتراضی دارد باید رسیدگی شود. از طرفی دیگر این تعهد می‌تواند تا چند سال ادامه داشته باشد. شاید محصول را با

ضمانت ده‌ساله فروخته باشید.

باید تیم داشته باشید

برای انجام موفق این سه فعالیت باید کارکنانی خارق‌العاده داشته باشید تا از عهده این کارها بر بیایند. البته شاید اول کار تمام این فعالیت‌ها را خودتان انجام بدهید؛ ولی بالاخره به جایی می‌رسید که این کار غیرممکن می‌شود و لازم است افرادی به شما کمک کنند. البته خودتان هم می‌توانید در انجام این سه فعالیت مشارکت داشته باشید.