



## افزایش فروش با Overdelivery

سلام به دوستان خوب کارآفرین و مارکتر. ایده رایجی در مارکتینگ به اسم Overdelivery یا بیش تحویل وجود دارد. منظور این است که وقتی می‌خواهیم محصولی را برای خریدار ارسال کنیم یا هر خدمت و محصولی را می‌خواهیم تحویل دهیم، چیزی بیشتر از آنچه قول داده‌ایم بفرستیم.

اگر بخواهیم این مدل را کامل‌تر کنیم تا فروشمان را بیشتر کند باید بیشتر از رقیبان به خریداران قول دهیم. مثلاً اگر رقیبان ارسالشان رایگان است، باید علاوه بر اینکه ارسالمان رایگان باشد، شاید بهتر باشد هدیه کوچکی همراه محصول ارسال کنیم.

بنابراین شخص قبل از خرید با این موضوع مواجه می‌شود که Over Promise انجام می‌دهیم؛ یعنی بیش از رقیبان قول می‌دهیم که باعث می‌شود فروش افزایش پیدا کند. وقتی قبل از خرید ببینند که شرایط بهتری داریم و قول‌های بیشتری می‌دهیم، باعث می‌شود که از ما خرید کنند؛ ولی کار تا این مرحله تمام نمی‌شود.

من با شرکت‌های زیادی کار کرده‌ام که در کوتاه‌مدت با روش‌های مارکتینگ فروششان را بیشتر کرده‌اند، ولی هم‌زمان با افزایش فروش، رضایت کاهش پیدا کرده است و بعد از مدتی با یک فاجعه مواجه شده‌اند، خیلی از مشتریان ناراضی شده‌اند، درخواست مرجوعی داده‌اند، به دیگران بدگویی کرده‌اند و...

بنابراین برای موفقیت کسب‌وکارمان همیشه باید دو کار را هم‌زمان انجام دهیم. اگر فروش را افزایش می‌دهیم باید رضایت را هم افزایش دهیم. برای اینکه این دو اتفاق با هم شکل بگیرد باید «بیشتر از رقیبان قول بدهیم» که باعث فروش بیشتر می‌شود و «بیشتر از قولمان عمل کنیم» منظور این است که وقتی محصول را ارسال کردیم، شخص ببیند ۱۰ موردی که قول دادیم، انجام داده‌ایم و ۲ مورد هم که قول نداده بودیم، انجام داده‌ایم.

معمولا در پک‌های حرفه‌ای که از طرف یک کسب‌وکار ارسال می‌شود، هدیه تبلیغ نشده وجود دارد. هدیه تبلیغ نشده در واقع مصداق این جمله است که قولی به مشتری نداده‌ایم یا قرار نبوده آن کار را انجام دهیم ولی بیشتر از قولمان عمل می‌کنیم.

بنابراین اگر می‌خواهید در مارکتینگ موفق باشید و کسب‌وکارتان را به سطح جدیدی ببرید، کافی است روی این دو استراتژی تمرکز کنید: اولین استراتژی این است که بیشتر از رقیبان قول‌هایی بدهید که به نفع خریدار یا مشتری است. دومین ایده این است که بیشتر از قولمان عمل کنیم و مواردی که قول نداده‌ایم را انجام دهیم تا خریدار غافل‌گیر شود و رضایتش بیشتر شود.