



۱۰ جنبه کسب و کار که نیاز به سیستم سازی دارد

اگر کسب و کاری علاوه بر بقا بخواهد رشد کند، ایجاد سیستم‌های ساده و قابل تکرار برای مدیریت وظایف و عملکردهای رایج کسب و کار ضروری است. به جای برخورد با ناسازگاری‌ها و نیاز به ایجاد فرایندهای جدید در مواجهه با موقعیت‌ها یا مشکلات مختلف، داشتن یک سیستم مشخص برای نحوه انجام کارها می‌تواند سرعت انجام کار را افزایش دهد و بهره‌وری کلی و در بسیاری از موارد، رضایت مشتری را بهبود بخشد.

جنبه‌های زیادی از کسب و کار وجود دارد که کارآفرینان باید سیستم‌سازی کنند، اما در ادامه، اعضای شورای کارآفرینان جوان برخی از تاثیرگذارترین موارد را به اشتراک می‌گذارند. توسعه سیستم‌ها برای این حوزه‌های کسب و کارتان را در نظر بگیرید و همین امروز شروع به بهبود بهره‌وری تیم خود کنید.

۱. فرایند فروش

وقتی کارآفرین هستید، داشتن سیستم‌های ساده و قابل‌تکرار برای موفقیت و پایداری کسب‌وکاران بسیار مهم است. یکی از جنبه‌هایی که اغلب نادیده گرفته می‌شود؛ اما سیستم‌سازی آن بسیار مفید است، فرایند فروش است. داشتن یک سیستم واضح و گام‌به‌گام برای فروش می‌تواند کارایی و ثبات را بهبود بخشد و در نهایت درآمد بیشتری برای کسب‌وکاران ایجاد کند. برای شروع، مهم است که مراحل کلیدی فرایند فروش خود را شناسایی کنید، هر مرحله را ترسیم کنید و سپس آن را در طول زمان اصلاح و بهینه کنید. خودکارسازی و ساده‌سازی کارها می‌تواند به اطمینان از اینکه هیچ فرصتی از دست نمی‌رود و شما همیشه در بالای خط فروش خود هستید، کمک کند. (مایلز جنینگز - Recruiter.com)

۲. تعیین وقت ملاقات

یکی از مهم‌ترین اما نادیده گرفته‌شده‌ترین کارهایی که می‌تواند تاثیر چشمگیری بر فروش داشته باشد، تعیین وقت ملاقات است. با به‌کارگیری سیستم‌هایی که پاسخ‌های سفارشی و خودکار ارائه می‌دهند، می‌توان به راحتی از طولانی شدن زمان پاسخگویی یا حتی قرار گرفتن درخواست‌ها در مسیر رسیدگی، جلوگیری کرد. (جردن ادلسون - Appetizer Mobile LLC)

۳. عملیات مالی

یکی از جنبه‌های کسب‌وکار که کارآفرینان باید روی سیستم‌سازی آن تمرکز کنند، عملیات مالی آنهاست. این موضوع شامل صدور صورت‌حساب، حسابداری، بودجه‌بندی و گزارش‌های مالی می‌شود. با داشتن سیستم‌های شفاف و قابل‌تکرار، کارآفرینان می‌توانند خطر خطاهای مالی را کاهش دهند و اطمینان حاصل کنند که اطلاعات دقیق و به‌روزی در مورد عملکرد مالی خود دارند. برای شروع، کارآفرینان باید

فرایندهای مالی کلیدی را در کسب‌وکار خود شناسایی کنند و آنها را به طور واضح و مختصر مستند کنند. استفاده از راه‌حل‌های نرم‌افزاری مبتنی بر فضای ابری برای خودکارسازی کارهای دستی، مانند صدور صورت‌حساب و حسابداری و ساده‌سازی عملیات مالی آنها توصیه می‌شود. همه اینها می‌تواند زمان را برای تمرکز بر رشد کسب‌وکار و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده آزاد کند. (اندرو سالادینو - Kitchen Cabinet Kings)

۴. ارتباطات

خطوط ارتباطی شفاف برای بقای هر کسب‌وکار کوچکی ضروری است. بدون ارتباط مناسب، تیم شما می‌تواند گیج و غرق شود و منجر به کاهش بهره‌وری و کیفیت کار شود. برای شروع سیستم‌سازی ارتباطات، مجموعه‌ای از استانداردها را برای نحوه برقراری ارتباط ایجاد کنید و انتظارات را برای اینکه پیام‌ها با چه سرعتی باید پاسخ داده شوند، روش مناسب ارتباط و اینکه چه کسی مسئول چه چیزی است، تعیین کنید. سیستمی برای پیگیری همه پیام‌ها ایجاد کنید تا بتوان به راحتی به آنها دسترسی داشت و آنها را بررسی کرد. اطمینان حاصل کنید که همه در شرکت نقش خود را در فرایند ارتباط می‌دانند و این موضوع با هر کارمند جدید مورد بحث قرار می‌گیرد. (راشل بیدر - Press Modern Massage)

۵. مدیریت داده‌های مشتری

سیستم‌سازی، کارایی و ثبات را در عملکردهای کسب‌وکار تضمین می‌کند و درعین حال امکان اتوماسیون بیشتر را فراهم می‌کند و این گام در واقع برای بقای یک کسب‌وکار مدرن حیاتی است. درحالی‌که اکثر جنبه‌های هر کسب‌وکاری می‌توانند از سیستم‌سازی سود ببرند. مدیریت و پیگیری داده‌های مشتری یک عملکرد حیاتی است که باید در اولویت سیستم‌سازی قرار گیرد که شامل جمع‌آوری اطلاعات مشتری، مانند اطلاعات

تماس، ترجیحات، سابقه خرید و سازماندهی آن با استفاده از ابزارهای مدیریت داده و ذخیره‌سازی ابری به روشی است که دسترسی و تجزیه و تحلیل آن آسان باشد. علاوه بر این، داشتن یک سیستم برای پیگیری درخواست‌های خدمات مشتری، شکایات و بازخورد برای ارائه پاسخ‌های به‌موقع و موثر ضروری است. (ویکاس آگراول - Info Brandz)

۶. نظارت بر اخبار

با گشت‌وگذار و نظارت بر اخبار، باید بدانید که چه زمانی و چه خبری با برند شما مرتبط است، قبل از اینکه خیلی دیر شود. با ابزارهایی ساده مانند Google Alerts، آن را سیستماتیک کنید. به کمک این ابزار می‌توانید آخرین اخبار درباره نام شرکت، کلمات کلیدی مهم در زمینه کاری شما، رقبا و به‌روزرسانی‌های پلتفرم‌ها یا ابزارهایی را که بیشتر از آنها استفاده می‌کنید را هر روز صبح و بدون هیچ مشکلی، در صندوق ورودی خود دریافت کنید. این کار می‌تواند به شما کمک کند تا بدون نیاز به جستجوی زیاد در اینترنت، محتوای جدید تولید کنید، سئو سایت بهتری داشته باشید و حتی روابط عمومی خود را بهبود ببخشید. (کاتلین شی - Grow)

۷. آموزش و معارفه

همان‌طور که کسب‌وکارها محیط‌های کاری ترکیبی را اتخاذ می‌کنند، یافتن راه‌های یکپارچه و پاسخگو برای ادغام کارمندان جدید حیاتی شده است. البته مانع جغرافیایی که این کار را چالش‌برانگیزتر می‌کند. یک فرایند و ساختار برنامه‌ریزی شده ایجاد کنید. این گام باید شامل یک کتابخانه دیجیتال با راهنماهایی برای شرح شغل، نقش‌ها، انتظارات، مازول‌های یادگیری یا مواد موردنیاز برای جلسات آموزشی و روزهای برنامه‌ریزی شده برای جهت‌گیری و آموزش باشد. همه اینها را می‌توان به راحتی مستند کرد و در هر زمان توسط هر کسی در تیم قابل دسترسی است. معارفه

و آموزش معمولا زمان زیادی را می‌طلبد، بنابراین با وجود یک سیستم، کارمندان جدید می‌توانند سریع‌تر برای تیم مفید باشند. این روش به طرق مختلف به کسب‌وکار سود می‌رساند، زیرا همین فرایند سابقه‌ای را برای آموزش‌های دوره‌ای سازمانی ایجاد می‌کند. (تونیکا بروس - Lead Nicely, Inc)

۸. به‌روزرسانی محتوا

به کارآفرینان پیشنهاد می‌کنیم که به‌روزرسانی‌های محتوای خود را سیستم‌سازی کنند. اگر می‌خواهید ترافیک جدیدی را به سایت خود هدایت کنید، به پست‌های وبلاگ تازه، سرگرم‌کننده و دقیق نیاز دارید. شما به راحتی می‌توانید این فرایند را با ایجاد یک دسته به نام «Updates/Rewrites» در ابزار مدیریت پروژه موردنظر خود شروع کنید. مقالات قدیمی یا نامربوط را در لیست وظایف قرار دهید و با تیم بازاریابی محتوای خود کار کنید تا مقالات حداقل سالی یک‌بار به‌روز شوند. (جان ترنر - SeedProd LLC)

۹. خدمات مشتری

یکی از جنبه‌های کسب‌وکار که هر کارآفرینی باید سیستم‌سازی کند، خدمات مشتری است. رسیدگی به شکایات مشتریان، بازخورد و سوالات می‌تواند گاهی دلهره‌آور باشد، اما باید صبورانه و بدون از دست دادن خونسردی آن را مدیریت کنید. مشتریان شما ممکن است فریاد بزنند یا بخواهند فوراً پاسخی برای سوال خود داشته باشند، یا حتی ناامیدی خود را روی شما خالی کنند، اما شما نمی‌توانید سر آنها فریاد بزنید؛ بنابراین مطمئن شوید که تیم خدمات مشتری خود را بر این اساس آموزش دهید و فرایند را ساده کنید تا کمتر ناامیدکننده شود. وظایف و عملکردهای رایج خدمات مشتری را شناسایی کنید، مانند پاسخ به سوالات، حل شکایات و ارائه بازخورد به مشتری. سپس برای هر کار یک سیستم توسعه دهید، مانند مجموعه‌ای از سوالات

متداول برای سوالات رایج یا یک روش استاندارد برای رسیدگی به شکایات مشتری.
(جاش کولباخ - Wholesale Suite)

۱۰. تصمیم گیری

بهترین تصمیمی که تاکنون گرفته‌ام، سیستماتیک کردن فرایند تصمیم‌گیری تا حد امکان بود. در کسب‌وکارمان، کارکنان به دلیل نیاز به تایید رهبران یا ذی‌نفعان، در پیشبرد کارها با مشکل مواجه می‌شدند. مثلاً برای حل این مشکل، سیستمی را پیاده‌سازی کردیم که در آن به همه گفتیم: اگر تغییری که می‌خواهید ایجاد کنید دائمی است، منتظر تایید رئیس تیم خود باشید؛ اما اگر اقدامی که می‌خواهید انجام دهید قابل برگشت است، بهترین تصمیم را بگیرید و سپس آن را با رهبر تیم در میان بگذارید تا بررسی شود. این سیستم به شما کمک می‌کند تا بدون اشتباهات جدی، به پیشرفت ادامه دهید و خودمختاری را در تیم تقویت کنید. (سید بلخی - WPBeginner)