

# بیهودگی تا قدرت

## ساختن استراتژی‌های سودآور تجارت الکترونیک

سارا اس. مک‌کیو، PhD

### تجارت الکترونیک: بیهودگی یا قدرت؟

از زمان معرفی اولین سایت‌های تجاری در سال ۱۹۹۴، تجارت الکترونیک به‌عنوان پدیده بازاریابی، فروش و ارتباطات گسترش یافته، به‌گونه‌ای که صورت برخی بخش‌های کسب و کار را به‌کلی تغییر داده است. از این‌رو، کاربردها و کاربران اینترنت سریع‌تر از هر فناوری دیگری در تاریخ بشر فزونی یافته‌اند. بین سال‌های ۱۹۹۳ و ۱۹۹۷، شمار کامپیوترهای متصل به اینترنت از یک میلیون به ۲۰ میلیون دستگاه افزایش یافت. تا سال ۲۰۰۷، انتظار می‌رود این عدد به ۱/۳۵ میلیارد دستگاه افزایش یابد. در جهت سرمایه‌گذاری بر روی این تعداد کثیر از کاربران اینترنت، بازارهای سرمایه‌گذاری سریعاً تجارت الکترونیک را به‌عنوان وسیله مالی قابل قبول برای تجارت B2B (فروشنده با فروشنده) و B2C (فروشنده با مصرف‌کننده) پذیرفتند. بنگاه‌های اقتصادی در ستاسر جهان نیز، با اشتیاق خاصی اینترنت را برای گسترش بازاریابی و افزایش سودآوری به‌کار گرفتند.

شکی در آن نیست که اینترنت دسترسی بهتری به اطلاعات فنی و کاربردی ایجاد نموده و هزینه ارتباطات را سرشکن نموده است. نیز دسترسی به کسب و کارها محلی، در سطح ملی و خارجی و نیز بازارهای مصرف را آسان نموده و بدین ترتیب رقابت و همچنین فروش را افزایش داده است. در بسیاری از موارد، این در ارائه

محصولات با کیفیت بهتر و قیمت پایین‌تر برای مصرف‌کننده سهمیه بوده است. برخی بخش‌ها به‌واسطه اینترنت رونق یافته‌اند. در پایان سال ۲۰۰۳، بیشترین آمار رشد در تجارت الکترونیک B2B و B2C مربوط به خدمات مالی، آموزشی، سرگرمی، نرم‌افزار و محصولات خرده‌فروشی شامل لباس، کفش، غذاهای آماده و محصولات آرایشی بهداشتی بود. در همین حال برخی کسب و کارها شاهد کاهش درصد سود از فروش خالص بودند.

## تغییر روان‌شناسی مصرف‌کننده و خریدار: چوب پنبه مربع‌شکل درون

### حفره گرد

بر اساس آمار مؤسسه فورستر، با اینکه درصد خرده‌فروشی از ۱/۲ درصد در سه‌ماهه مشابه سال ۲۰۰۲ بالاتر بود، چرا تنها ۱۲/۵ میلیارد دلار، یا ۱/۵ درصد کل خرده‌فروشی‌های بین آوریل تا ژوئن ۲۰۰۳ را شامل می‌شد ([www.forrester.com](http://www.forrester.com))؟ در حالیکه درصد داد و ستدهای B2B و B2C از کل سال ۱۹۹۹ (۰/۷ درصد) در ایالات متحده بیشتر بودند، چرا تنها ۱/۶ درصد کل فروش سه‌ماهه آخر سال ۲۰۰۲ را تشکیل می‌دادند؟ چرا هزاران هزار کسب و کار دات کام از سال ۲۰۰۲ نابود شده‌اند؟ چرا دیگران به بازگشت سرمایه مورد انتظار خود دست پیدا نمی‌کنند؟

به این دلیل که طراحی و نگهداری از سایت‌های اینترنتی برای افرادی که با استفاده از اینترنت به‌عنوان رسانه فروش و بازاریابی آشنایی ندارند، بسیار پیچیده است. و به خاطر اینکه تغییر طرز تفکر و جهت‌گیری خریدار، تأمین‌کننده و مصرف‌کننده بسیار مشکل است، اما غیرممکن نیست.

جابه‌جایی عادت‌های خرید از بازار به فروشگاه داستانی بود، اما از فروشگاه به اینترنت چیز دیگری است؛ بسیاری از سایت‌ها به سختی در حال این کار هستند.

در مورد ناامیدی استفاده از اینترنت در موارد ذیل فکر کنید:

- نمی‌توانید آنچه را که می‌خواهید با استفاده از موتورهای جستجو پیدا کنید.
- کسی به درخواست‌های ثبت شده از طریق نامه‌های الکترونیکی پاسخ نمی‌دهد، یا بدتر، زمانیکه برای پاسخ به سؤالی که جواب آن در بخش پرسش‌های متداول سایت نبود، نمی‌توانید آدرس پست الکترونیک سایت را پیدا کنید.
- یافتن قیمت یا هزینه حمل و نقب کالا دشوار است.
- نمی‌دانید آیا می‌توان با امنیت و اطمینان اطلاعات کارت اعتباری را در اختیار سایت قرار داد.
- باید به جای انتخاب گزینه "مثل بالا"، مجدداً اطلاعات تکراری را برای حمل و نقل و امور مالی وارد نمائید.
- نمی‌دانید چگونه و در چه زمانی کالای شما ارسال خواهد شد.
- نامه الکترونیک جهت تائید سفارش به همراه اطلاعات تماس فروشنده دریافت نمی‌کنید.
- نمی‌توانید به راحتی وضعیت سفارش خود را رهگیری نمائید.
- تصاویر قسمتی از محصول جزئیات مورد نظر شما را نشان نمی‌دهند.
- مشخصات فنی محصول در اعماق سایت مدفون شده‌اند.

و این تازه ابتدای کار است. اینها تنها بخشی از محدودیت‌های مشهود در تحقیقات ماست.

در اغلب موارد به نظر می‌رسد، برداشتن تلفن و تماس، بسیار راحت‌تر از داد و ستد آنلاین می‌باشد. در هر حال، ما انسان هستیم و دوست داریم که با سایر انسان‌ها صحبت کنیم، و آنچه می‌خواهیم به خانه و محل کارمان بیاوریم لمس کنیم، و سؤالاتمان را از طریق مبادلات انسانی تحت عنوان گفتگو بین خریدار و فروشنده مطرح کنیم.

باید این سؤال را از خود بپرسیم که آیا واقعاً اینترنت می‌تواند به عنوان ابزار مناسب فروش و بازاریابی برای میلیون‌ها کسب و کار کوچک، و نیز جزء کارآمد سیستم تولید و پخش برای برخی بخش‌ها نظیر مزایده آنلاین، البسه، گل، ویدئو، سفر، موسیقی، کتاب و اخبار درآید؟ آیا سعی ما بر این است که چوب‌پنبه مربع -