



در مسیر موفقیت

اهمیت واحد پشتیبانی

دراستارت‌آپ‌ها

🔗مهم‌ترین موضوع در هر استارت‌آپ مشتری است. ممکن است يك كسب‌وکار بتواند محصولی عالی بسازد اما اگر مشتری نداشته باشد عملا چیزی نخواهد داشت. مشتری عامل حرکت چرخه اقتصادی در کسب‌وکار است. هر چقدر نیازهای مشتری بهتر شنیده و پاسخ داده شوند، شانس موفقیت استارت‌آپ بالاتر خواهدرفت.



یکی از راه‌های تعامل با مشتری بخش پشتیبانی است. ممکن است مشتریان به واسطه مشکلی در فرآیندها یا نیازی که در محصول وجود ندارد نیازمند تماس با ارائه‌دهنده محصول باشند. زمانی که مشتری با واحد پشتیبانی تماس می‌گیرد توجه به نکات زیر ضروری است:

🔗به خواسته مشتری خوب گوش دهید. 🔗سعی کنید مشکل را دقیقاً شناسایی کنید و تاتفهیم کامل مشکل، مکالمه را تمام نکنید. 🔗به مشتری دروغ نگویید و او را با وعده‌های نامشخص سردرگم نکنید. 🔗تماس‌ها را مستندسازی کنید، زیرا تاریخچه تماس‌ها و فعالیت‌های انجام شده برای مشتری مستندات ارزشمندی هستند. 🔗به تمام بخش‌های محصول اشراف داشته باشید تا بدانید چه مشکلی را از چه کسی پیگیری کنید.

🔗به روز باشید و اطلاعات‌تان نسبت به محصول را در تازه‌ترین وضعیت نگه دارید.

🔗از اطلاعات کاربران مراقبت کنید و در حفظ امنیت اطلاعات بکوشید.

داشتن يك واحد پشتیبانی خوب، به جلب رضایت مشتریان و پاسخگویی منجر می‌شود. پیگیری و تجزیه تحلیل نیازهای مشتریان به بهینه‌سازی محصول و رشد کمک و مسیر سرمایه‌گذاری را مشخص کند. یکی از راه‌های سنجش عملکرد استارت‌آپ، نظرات مشتریان است. تلاش واحد پشتیبانی ایجاد تجربه و ذهنیت مثبت در مشتری است که می‌تواند موفقیت استارت‌آپ را تسهیل کند.

بسته به نوع استارت‌آپ، واحد پشتیبانی متفاوت خواهد بود. مثلاً اگر به افراد خدمات دهد ممکن است تماس‌های پشتیبانی بیشتری نسبت به خدمات سازمانی داشته باشد. همچنین ممکن است نیازمند پشتیبانی شبانه‌روزی باشد. بسته به نوع استارت‌آپ و بودجه و حجم کار، واحد پشتیبانی تغییر می‌کند. معمولاً پشتیبانی به شکل‌های زیر انجام می‌شود:

🔗بخش پشتیبانی در وبگاه یا نرم‌افزار همراه (فرم تماس)

🔗گفت‌وگوی آنلاین در وبگاه یا نرم‌افزار همراه (چت)

🔗پشتیبانی تلفنی (واحد پشتیبانی در استارت‌آپ)

🔗پشتیبانی تلفنی (برون‌سپاری. استفاده از مرکز تماس)

🔗پشتیبانی حضوری 🔗سلیقه مردم و دیگر عوامل به‌طور مداوم در حال تحول هستند و شما باید بتوانید به نوعی تغییر کنید تا در میدان باقی بمانید



🔗

بهرتر است به جای این‌که بخواهید كل دنیا را در يك شب زیر و رو کنید، به دنبال ایده‌هایی باشید که بتوانید ابتدا در محیط اطرافتان امتحان کنید. این کار کمک می‌کند که ریزه‌کاری‌های کسب‌وکارتان را به خوبی بررسی کنید و توان خود را برای ورود به بازار بزرگ‌تر بسنجید

🔗به دنبال ایده‌هایی باشید که مردم عادی را درگیر کند بسیاری از ایده‌های بسیار موفق فقط يك محصول یا خدمات خاص را ارائه نمی‌دهند، بلکه به دنبال ایجاد تغییری در روند زندگی روزمره افراد هستند. ایجاد تغییر در دیدگاه و بینش افراد در درازمدت از اثرگذاری بیشتری برخوردار خواهد بود. به عنوان مثال جان پائول فلینتاف (John-Paul Flintoff) از فعالان حوزه پیشگیری از گرم شدن کره زمین است. او در میان تحقیقاتی که برای پیدا کردن راه‌حلی برای حل این مساله داشت، ناگهان به این فکر می‌افتد که می‌تواند با کمک همسایه‌هایش تغییر سریعی در بهبود این روند ایجاد کند. اما برای روشن کردن ذهن همسایگانش از توضیحات پیچیده علمی که ممکن بود خیلی از آنها به خوبی آن را درک نکنند، استفاده نکرد. در عوض به آنها نهال‌های گوجه‌فرنگی داد تا در باغچه‌هایشان بکارند. همین کار ساده باعث شد تا علاوه بر این که از فروش نهال گوجه‌فرنگی منتفع شود، در منطقه این فرهنگ ایجاد شود که افراد با کشت خانگی محصولات مختلف از میزان آلودگی‌های صنعتی بر اثر تولید مواد غذایی اولیه خانوارها بکاهند. بنابراین زمانی که بتوانید با ایده خود تغییری در روند زندگی مردم ایجاد کنید، تاثیرگذاری‌تان در دید کلان به مراتب بیشتر خواهد بود.

🔗از دیگران برای پرورش ایده‌های خود کمک بگیرید همیشه پیدا کردن ایده‌های ناب کار آسانی نیست. داشتن تراوشات ذهنی فعال، توانمندی منحصر به فردی است که هرکسی از آن برخوردار نیست. اگر شما هم برای پیدا کردن ایده‌های دست‌اول و خوب ذهن خلاق‌ی ندارید، می‌توانید از افرادی که دارای چنین توانایی‌هایی هستند و همیشه ایده‌های جذابی به ذهنشان می‌رسد برای راه‌اندازی کسب‌وکارتان کمک بگیرید تا شما را به مسیر درستی هدایت کنند.

در این زمینه حتی به مشاوره با يك نفر هم بسنده نکنید. برای پیدا کردن ایده‌های بکر با گروه‌ها و افراد مختلف مشورت کنید و از میان پیشنهاداتشان بهترین را گلچین کنید. البته تصور نکنید حتماً باید با افراد خیلی خیره صحبت کنید. اگرچه چنین افرادی مشاوره‌های تخصصی‌تری به شما خواهند داد اما گاهی حتی صحبت کردن با اعضای خانواده در خصوص مشکلاتی که در طول روز با آن مواجه شده‌اند می‌تواند جرقه‌ای در ذهنتان ایجاد کند. می‌توانید از همکارانی که فکر همسویی با شما دارند نیز برای پیدا کردن ایده کمک بگیرید و حتی کسب‌وکار مشتری‌را راه بیندازید.

کسب‌وکارهای موفق به‌خصوص اگر بخواهند دنیا را تحت تاثیر قرار بدهند، در محیط‌های ایزوله شکل نمی‌گیرند. زمانی که ایده‌های مختلف را کنار هم قرار دهید می‌توانید ایده‌های پخته‌تری برای حل مشکلی که مد نظرتان است، پیدا کنید.

همیشه پیدا کردن ایده‌های ناب کار آسانی نیست. داشتن تراوشات ذهنی فعال، توانمندی منحصر به فردی است که هرکسی از آن برخوردار نیست. اگر شما هم برای پیدا کردن ایده‌های دست‌اول و خوب ذهن خلاق‌ی ندارید، می‌توانید از افرادی که دارای چنین توانایی‌هایی هستند و همیشه ایده‌های جذابی به

ذهنشان می‌رسد برای راه‌اندازی کسب‌وکارتان کمک بگیرید تا شما را به مسیر درستی

هدایت کنند. در این زمینه حتی به مشاوره با يك نفر هم بسنده نکنید. برای پیدا کردن ایده‌های بکر با گروه‌ها و افراد مختلف مشورت کنید و از میان پیشنهاداتشان بهترین را گلچین کنید. البته تصور نکنید حتماً باید با افراد خیلی خیره صحبت کنید. اگرچه چنین افرادی مشاوره‌های تخصصی‌تری به شما خواهند داد اما گاهی حتی صحبت کردن با اعضای خانواده در خصوص مشکلاتی که در طول روز با آن مواجه شده‌اند می‌تواند جرقه‌ای در ذهنتان ایجاد کند. می‌توانید از همکارانی که فکر همسویی با شما دارند نیز برای پیدا کردن ایده کمک بگیرید و حتی کسب‌وکار مشتری‌را راه بیندازید.

کسب‌وکارهای موفق به‌خصوص اگر بخواهند دنیا را تحت تاثیر قرار بدهند، در محیط‌های ایزوله شکل نمی‌گیرند. زمانی که ایده‌های مختلف را کنار هم قرار دهید می‌توانید ایده‌های پخته‌تری برای حل مشکلی که مد نظرتان است، پیدا کنید.

🔗کارتان را با انجام کار خیر تکمیل کنید

گاهی اوقات ممکن است کاری که انجام می‌دهید یا ایده‌ای که عملیاتی کرده‌اید به خودی خود دنیا را تغییر ندهد، اما اگر کسب‌وکارتان را با انجام امور خیریه‌ای درست و سنجیده همراه کنید، قطعاً انسان تاثیرگذاری می‌شوید.

برای مثال هبیر سیان (Habir Sian) که صاحب يك شرکت بزرگ عینك سازی است، به کارش ارزشی فراتر از کسب‌وکارهای مرسوم بخشیده است. او تمام شیشه‌های عینکی را که تولید می‌کند وقف ساخت درمانگاه‌های مجهز چشم‌پزشکی در کشورهای فقیر کرده است. سیان در زمانی که کسب‌وکارش را به راه انداخت این ایده را نداشت. اما در ادامه وقتی معضلات و مشکلات حوزه فعالیتش آشنا شد، بخش تلاش‌های خیرخواهانه‌اش به یکی

از اجزای اصلی و هویتی شرکتش تبدیل شد. مسلماً تولید عینك‌های طبی کسب‌وکاری نیست که بتواند در دنیا مطرح شود و چیزی را تغییر دهد. اما با همراه کردن این نیت خیرخواهانه با تولید عینك‌های طبی قطعاً دنیای بسیاری از آدم‌ها دچار تحول می‌شود.

اگر واقعا هفتان از کسب‌وکاری که دارید تغییر دادن دنیا برای زندگی بهتر و آسان‌تر انسان‌ها باشد، فرقی نمی‌کند این اثرگذاری را از چه طریقی پیش ببرید. انجام کارهای انسان دوستانه و خیرخواهانه از محل درآمد‌های کسب‌وکارتان می‌تواند به اندازه‌ای که يك فکر ناب دنیا را تکان می‌دهد، زندگی انسان‌ها را آسان‌تر و متحول کند. 🔗

چارچوب فکر می‌کنید، ناگهان امکانات و فرصت‌های بیشتری وجود خواهند داشت.

🔗منحصربه‌فردوبرجسته‌شدن؛چراچهره‌ای معمولی‌در جمعیت باشید وقتی‌که برای متفاوت بودن به دنیا آمده‌اید؟ هنگامی‌که بتوانید‌از دیدگاه متفاوتی‌به کسب‌وکار و حرفه خود نگاه کنید، شما در اصل به خود اجازه می‌دهید که متفاوت فکر کنید. از متفاوت بودن نهراسید؛ زیرا می‌تواند شما را از رقبا متمایز کرده و کمک کند تا به خوبی در میان دیگران متفاوت و برجسته باشید.

🔗سازگار بودن؛چه يك نویسنده، معامله‌گر یا بنیانگذار کسب‌وکار باشید، يك مورد قطعی است؛ حرفه‌شمار در طول زمان تغییر خواهد کرد. فناوری، سلیقه مردم و دیگر عوامل به‌طور مداوم در حال تحول هستند و شما باید بتوانید به نوعی تغییر کنید تا در میدان باقی بمانید.

شاید یکی از تاثیرات عمیق تفکر خارج از چارچوب این است که به شما کمک خواهد کرد تا بتوانید سازگار و منعطف باشید. ذهن شما در مقابل ایده‌ها، راه‌حل‌ها یا موقعیت‌های جدید بسته نخواهد بود و به همین دلیل بهتر می‌توانید چشم‌انداز در حال تغییر کسب‌وکار ت تحت‌کنترل داشته باشید. 🔗



سالم، در نهایت کارآمدتر، وفادارتر و سخت‌کوش‌تر خواهند بود. این شرکت با فکر کردن خارج از چارچوب درباره فرهنگ سازمانی خود در نهایت به کیفیت بهتر کار و کارمند می‌رسد که باعث می‌شود ارزش هزینه‌هایی که برای این امکانات صرف می‌کنند را داشته باشد.

🔗حل مسأله خلاقانه‌تونهنگامی‌که در محدوده چارچوب‌ها فکر می‌کنید (در مقابل خارج از چارچوب)، رشد حرفه‌ای شما محدود می‌شود. هنگامی‌که تعداد روش‌های انجام کار محدود باشد، به این معنی است که برای آنچه می‌توانید به دست‌آورید نیز محدودیتی وجود دارد. به عبارت دیگر، هنگامی‌که خارج از

استفاده از کربن دی‌اکسید در صنایع و مواد خوراکی توسط محققان کشور

درحال حاضر برای جذب کربن دی‌اکسید راه‌های شیمیایی وجود دارد که علاوه بر این مشکل نیاز به آب فراوانی دارد. اگر بخواهیم براساس معاهده پاریس عمل کنیم باید تا سال ۱۴۰۹، ۴ درصد از تصاعد کربن دی‌اکسید به هوا جلوگیری کنیم و برای این میزان اگر از این روش شیمیایی بهره ببریم مصرف آب حتی از

محققان کشور به منظور حفاظت از محیط زیست موفق به ابداع روشی شدند که می‌تواند کربن دی‌اکسید را جذب کند و در اختیار شرکت‌های تولیدکننده مواد اولیه صنعتی و خوراکی قرار دهد. دکتر مهدی نکومنش، رئیس پژوهشگاه پلیمر و پتروشیمی ایران گفت:



ه راهکار تکان دادن دنیا!

تجارب کارآفرینان بزرگ نشان می‌دهد اگر می‌خواهید طرح کسب‌وکاری ارائه کنید که دنیا را عوض کند، دنبال ایده‌های پیچیده نباشید

منبع: Entrepreneur

🔗شناسایی صنایع و کسب‌وکارهایی که توان بالایی برای موفقیت در بازار دارند، بسیار مهم و قابل تامل است. اما کارآفرینی فقط به پیدا کردن ایده‌ای که بتوان از آن خوب پول درآورد ختم نمی‌شود. کارآفرین موفق همیشه به دنبال رسیدن به بالاترین پله‌های موفقیت است و این عطش فقط با پیدا کردن ایده‌های بسیار قوی که بتواند به نحوی بر اقتصاد، جامعه و محیط زیست دنیا اثر بگذارد، سیراب می‌شود. اگر طرز فکرتان در مورد کسب‌وکارتان به این شکل باشد، خیلی با انگیزه‌تر و مصمم‌تر از مسیر پرچالش پیش‌رو عبور خواهید کرد؛ زیرا می‌دانید ایده‌ای که دارید واقعا ارزش سرمایه‌گذاری دارد و محصول یا خدماتی که ارائه می‌کنید، جایگاه خود را در بازار ایجاد می‌کند. اما در قدم اول برای رسیدن به این جایگاه باید بتوانید چنین ایده‌های قوی و بکری را شناسایی کنید. اگر می‌خواهید بدانید چگونه می‌توان متوجه شد که ایده‌ای ارزش کافی برای شروع کسب‌وکاری موفق را خواهد داشت یا نه، با ما همراه شوید تا با پنج راهکار ساده به ایده‌های درجه يك دست پیدا کنید.

یادتان باشد برای راه‌اندازی کسب‌وکاری موفق نیاز نیست ایده‌ای خارق‌العاده از فضا به مغزتان برسد. برخلاف تصویری که غالباً وجود دارد، ایده‌های موفق افکار خیلی عجیب و غریبی نیستند و به سادگی می‌توان به آنها دست پیدا کرد. کافی است کمی ذهنتان را باز کنید و نگاهتان را به زندگی تغییر دهید.

منبع: Entrepreneur

🔗فرصت‌های اطرافتان را شناسایی کنید

اگرچه اختلاف فرهنگ و زبان در قسمت‌های مختلف دنیا وجود دارد، اما در بیشتر مواقع چالش‌های پیش‌رو در زمینه‌های مختلف، در سراسر جهان مشابه هم است. بنابراین یکی از بهترین راه‌ها برای پیدا کردن ایده‌هایی که می‌تواند جهان را متحول کند، بررسی جامعه اطراف خودمان است. در قدم اول سعی کنید موضوعات چالش برانگیز محیط اطراف‌ای جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنید را شناسایی کنید.

جفری لسلِی (Geoffrey Leslie) بنیانگذار و مدیرعامل شرکت تولید انرژی‌های پاک در هلند به نام اسکریمز (Screems) است. این شرکت در ابتدا با ایده‌ای برای تولید انرژی الکتریکی پاک در مقیاس محدود شکل گرفت و اکنون با ایجاد دستگاه‌های تولید برق ارزان قیمت برای خانه و محل کار، توانسته در دنیا تاثیرگذار باشد. لسلِی در مورد چگونگی شکل گرفتن ایده‌های ناب و اثربخش می‌گوید: «بسیاری از ایده‌های خوب از تجربیات شخصی ما نشأت می‌گیرند. اما برای این که بتوانید دید وسیع‌تری از محیط خود پیدا کنید، باید در اجتماع باشید و با مردم تعامل کنید.»

عضو شدن در گروه‌های داوطلبانه مرتبط با حوزه‌ای که می‌خواهید در آن فعالیت کنید، خواندن مقالات خبری که در خصوص مشکلات شهرتان نوشته می‌شود و فعالیت‌هایی از این دست، کمک می‌کند تا بهتر با نیازهای جامعه خود آشنا شوید و به فکر راه‌حلی برای آنها باشید. بهتر است به جای این‌که بخواهید كل دنیا را در يك شب زیر و رو کنید، به دنبال ایده‌هایی باشید که بتوانید ابتدا در محیط اطرافتان امتحان کنید. این کار کمک می‌کند که ریزه‌کاری‌های کسب‌وکارتان را به خوبی بررسی کنید و توان خود را برای ورود به بازار بزرگ‌تر بسنجید.

چرا کارآفرینان باید خارج از چارچوب فکر کنند؟

🔗بی‌تردید بارها شنیده‌اید که توصیه می‌شود خارج از چارچوب فکر کنیم؛ اما این دقیقاً به چه معنی است؟ چرا خوب است و چگونه می‌تواند به نفع حرفه شما باشد؟

به گزارش زومیت و به نقل از Entrepreneur، فکر کردن خارج از چارچوب به زبان ساده به این معنی است که شما مایل به در نظر گرفتن راه‌حل‌ها و روش‌های متفاوت برای رسیدن به نتیجه مورد نظر خود هستید. به عبارت دیگر می‌خواهید از نقطه الف به نقطه ب بروید؛ اما لزوماً نیاز نیست یا نمی‌خواهید مسیر امتحان شده و درستی را برای رسیدن به آنجا انتخاب کنید.

🔗به چالش کشیدن وضع موجود؛ اگر همه افراد، وضعیت موجود را به همان صورتی که بود می‌پذیرفتند، هیچ‌گاه نوآوری یا پیشرفتی را در جهان شاهد نبودیم. اگر توماس ادیسون شانه‌هایش را بالا انداخته بود و چنین تصویری کرد که لامپ‌های گازی به همین شکل موجود به اندازه کافی خوب هستند، هیچ وقت لامپ‌های جابجی و الکتریسته توسعه نمی‌یافت. اگر او خارج از چارچوب فکر نکرده بود، جهان می‌توانست مکانی بسیار تاریک (به معنای واقعی کلمه) باشد. اگر چیزها را غیر قابل تغییر تصور کنیم، هیچ وقت در جهت بهتر شدن تغییر

[1] بی تردید بارها شنیده‌اید که توصیه می‌شود خارج از چارچوب فکر کنیم؛ اما این دقیقاً به چه معنی است؟ چرا خوب است و چگونه می‌تواند به نفع حرفه شما باشد؟

[2] به گزارش زومیت و به نقل از Entrepreneur، فکر کردن خارج از چارچوب به زبان ساده به این معنی است که شما مایل به در نظر گرفتن راه‌حل‌ها و روش‌های متفاوت برای رسیدن به نتیجه مورد نظر خود هستید. به عبارت دیگر می‌خواهید از نقطه الف به نقطه ب بروید؛ اما لزوماً نیاز نیست یا نمی‌خواهید مسیر امتحان شده و درستی را برای رسیدن به آنجا انتخاب کنید.

[3] به چالش کشیدن وضع موجود؛ اگر همه افراد، وضعیت موجود را به همان صورتی که بود می‌پذیرفتند، هیچ‌گاه نوآوری یا پیشرفتی را در جهان شاهد نبودیم. اگر توماس ادیسون شانه‌هایش را بالا انداخته بود و چنین تصویری کرد که لامپ‌های گازی به همین شکل موجود به اندازه کافی خوب هستند، هیچ وقت لامپ‌های جابجی و الکتریسته توسعه نمی‌یافت. اگر او خارج از چارچوب فکر نکرده بود، جهان می‌توانست مکانی بسیار تاریک (به معنای واقعی کلمه) باشد. اگر چیزها را غیر قابل تغییر تصور کنیم، هیچ وقت در جهت بهتر شدن تغییر