

# باعة تجزئة الالكترونيات يبتكرون خدمات القيمة المضافة



هل تعلم أن حجم سوق الالكترونيات الاستهلاكية في الإمارات يبلغ نحو 6 مليارات درهم! وأن أبرز العلامات التجارية مثل سوني وهيلشي، سامسونج، ونوكيا التي تملك فروعاً مستقلة أو من خلال شبكة واسعة من باعة التجزئة والموزعين تعتبر هذا السوق هو الأول على مستوى المنطقة.

وبالرغم مما يشاع من تراجع مبيعات الالكترونيات بسبب تراجع الإنفاق في ظل أزمة العمل الفعلية إلا أن هذه الشركات تسعى للحفاظ على عملائها الدقيقين واستقطاب الجدد من خلال تقديم خدمات قيمة مضافة، كان أبرزها طرح مجموعة إيروس لخدمة تطلق خدمات الصيانة المتحركة للعملاء.

وتقوم الشركات بوضع استراتيجيات للتغلب على هذا الوضع وقد أطلقت بعضها مؤخراً خدمات الصيانة المتحركة على الشاشات المعسطة التي تلعب للعملاء الحصول على خدمات ما بعد البيع في مكان الاعتصم كما تخطط لاضافة علامة تجارية جديدة إلى حقيبتها لتلبية احتياجات فئات جديدة من المستهلكين.

ولكن هل تقدمكم لخدمات ما بعد البيع بصورة مبتكرة سيساهم في رفع نسب المبيعات برغم الأزمة؟

ترى الشركات أن مستوى الأسعار بات معروفاً في السوق ولكن الشيء الذي يجذب المستهلكين ويكسب لثقتهم هو الخدمة التي يوفرها الموزعون. لذلك عني لتناول تقديم الأفضل من خلال مراكزها المنتشرة في كافة أرجاء الإمارات.

علاء بريد المستهلك

ما الذي يريده المستهلك وما هي العلامات الجديدة واستراتيجيات التسويق المعتمدة للاستجابة لاحتياجات المستهلكين في هذه الظروف الاقتصادية: يريد المستهلكون الآن الحصول على مزيد من القيمة مقابل المال الذي يدفعونه. ولقد قامت مجموعة من موزعي صناعة التجزئة في الدولة بوضع استراتيجيات للتسويق أحياناً يعين الاعتبار التباطؤ الاقتصادي العلمي.

وأشار جميع منتجات الالكترونيات المستهلكين سواء أكانت شاشات تلفزيون أو عرض ضوئي أم مشغلات موسيقى أم فونو أو أم دي في دي أصبحت متقاربة بين الجميع فاعتنقت للتخصي طرح العروض المتواصلة المتميزة والجذابة. ولكن الفرق يكمن في نوعية المنتجات وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

صحيح أن مفهوم الخدمة المتحركة هي واحدة من عدة مبادرات تعدد لكسب ثقة العملاء. سلباً كان على العملاء الذين يحتاجون لخدمة ما بعد البيع التوجه مباشرة إلى لند مراكزنا حتى في حال زيارة فريق الصيانة بنفسه إلى بيت العميل كان يحضر الشاشة المعسطة إلى المركز عندما تكون المشكلة كبيرة، أما الآن مع الخدمة المتحركة فيتم إجراء الصيانة فوراً في سيارة مجهزة بأحدث الأجهزة ويمكن للمستهلك أن يستعيد جهازه في غضون ساعة أو 3 ساعات وفقاً لطبيعة المشكلة. وسلباً بسبب نقص الموارد البشرية المؤهلة كانت فترة الصيانة تستغرق في 24 ساعة تقريباً.

ما هي خدمات ما بعد البيع؟

خدمات ما بعد البيع هي مجموعة الخدمات التي تقوم الشركات بإدراجها للخدمة المشتري للساعة والتي بدونها لا يستطيع العميل الاستفادة منها.

وأي شركة تقوم بقلنا، نظام إدارة أعمال تقوم بذلك لتوفير السرعة والدقة في العمل والحصول على أي معلومة أو تقرير في الوقت المناسب وحيث تكون هذه المعلومات دقيقة، والتحقيق تلك فلابد أن يكون النظام العتيق عنصر دعم وليس عنصر إعاقة وبدون الدعم المتني الجيد. والسرير لا يمكن تمييز هذه الأعداء.

ولابد أن نعتز خدمات ما بعد البيع بما يلي:

- المساسية: فلي خطأ فيها يكون له تواجب خطيرة فالمعلومة الخاطئة قد تؤدى لتقار خاطئ كما أن تقار الحصول على المعلومة

قد يؤدى لضايح الفرصة ولحدوث خسائر للجهة

- الديناميكية: فعملية الدعم الفني هي عملية بائمة ومستمرة ومتطورة بتطور وضع الشركات ويتطور البيئة المحيطة من البرامج ونظم التشغيل والشبكات والاتصالات وكذلك فإن الدعم الفني هو لحظة الاتصال بين العميل وإدارة التطوير وهذا يمكنه من إبراز أي عيوب فنية قد تظهر أو الترددات تؤدى لتطوير النظام بما يحقق المنفعة العامة.

• السرعة: فخاصة ما يكون العميل في أمس الحاجة إلى سرعة الخدمة وتختلف هذه الحاجة طبقاً لطبيعة العطل فوجود مشكلة تعيق العمل تختلف عن الحاجة لتقرير أو لوجود استفسار أو لطلب تعدي معين، الخ.

- الثقة: فمطلوب أن يكون القائم بالدم الفني، مملاً ثقة بالشركة وهذه الثقة تتلنى من معرفته الجيدة وقدرته على حل المشكلات بأسلوبه الجيد مع العملاء.

المستهلكون يريدون الحصول على أكبر قيمة مقابل المال الذي يدفعونه لأن فرارات الشراء في ظل الأزمة تصبح أكثر صعوبة



3  
سيارة مجهزة بأحدث التقنيات تقدم خدمات الصيانة المتحركة ويمكن للمستهلك أن يستعيد جهازه في غضون ساعة أو 3 ساعات وفقاً لنوع العطل ولم يعد مطلوباً من المستهلك الذهاب إلى البائع للصيانة والانتظار لأيام