192 [illegible]

[illegible]

WWW
idea 45% is SALE!
25%
TEAM
internet
marketing
SUCCESS
cloud

[illegible]

مطلب پیشنهادی

رخنه ماهنامه شبکه شماره ۱۹۱

با استراتژیهای جدید و رویکردهای سودآورتر به استقبال سال جدید بروید

در یادداشت این شماره ماهنامه شبکه بهطور مختصر به تکنیکهایی اشاره خواهم داشت که به شما کمک میکنند از دادههای ضمنی برای پیشبینی نیازهای مشتریان استفاده کنید . گفتوگو و مصاحبه با مشتریان به زمان زیادی نیاز دارد . به غیر از این مشکل، تجربه نشان داده است که در مصاحبهها اغلب پاسخهایی دریافت میشوند که برای ارزیابی آماری دقیق نیستند، به طوری که ممکن است نیاز واقعی مشتریان را نشان ندهند . همواره به این نکته توجه داشته باشید، زمانی که با دوستان، مشاوران و حتی مشتریان شرکت صحبت میکنید، اطلاعات دریافتی ممکن است گمراهکننده باشند، بهواسطه آنکه افراد ممکن است جوابی خلاف واقع ابراز کنند . البته این واکنش بهمعنای آن نیست که آنها نیت بدی دارند، بلکه بهواسطه آن است که بسیاری از مردم ترجیح میدهند زمانی که با یک شرکت و مدیر موفق روبهرو میشوند که در تلاش است محصول خود را عرضه کند، سیگنالهای بد را برای او مخابره نکنند . در نتیجه ممکن است در پایان صحبتها با تصورات خوشبینانه و البته غیرواقعبینانه به جمعبندی نقطه نظارت بپردازید .

> تماسها و ایمیلهایی که بخش پشتیبانی شرکت دریافت میکنند، ارزشی کمتر از طلا ندارد . این بازخوردها در اغلب موارد صریح، روشن و صادقانه است .

مسئله مهم دیگری که باید به آن توجه کنید این است که باید بهدنبال بازخوردهای دقیق و فیلتر نشده باشید . تماسها و ایمیلهایی که بخش پشتیبانی شرکت دریافت میکنند ارزشی کمتر از طلا ندارد . این بازخوردها در اغلب موارد صریح، روشن و صادقانه است و به شما کمک میکنند تا گام بعدی را برمبنای موضوعاتی بردارید که هنوز آنها را شناسایی نکردهاید . دریافت بازخوردها به اندازهای اهمیت دارد که حتی شرکت بزرگی همچون مایکروسافت با تیم مشاوران، برنامهنویسان و تحلیلگران قوی که در اختیار دارد، سعی میکند برمبنای بازخوردهای کاربران ویژگیهای جدید را به ویندوز 10 اضافه کند . بهتر است همه بازخوردها را بدون هیچگونه فیلتری مشاهده کنید . بازخوردهای مثبت تنها یک احساس کاذب خوب بودن را منتقل میکنند . تجربه نشان داده است برای پیشبینی نیازهای مشتریان باید به کاری که انجام میدهند بیش از آنچه به زبان میآورند توجه داشته باشید . اگر کسب و کار شما یک سایت دارد، نحوه تعامل مشتریان با سایت شرکت را مورد ارزیابی قرار دهید . به طور مثال، اگر صاحب یک سایت خبری هستید، از تحلیلهای گوگل استفاده کنید یا بهسراغ ابزارهای حرفهایتری همچون Mixpanel یا KISSmetrics بروید .

> سایتهای بزرگی همچون آمازون چگونه قادر هستند به پیشبینی جستوجوهای شما بپردازند . حتی شما خوانندهای که داخل ایران قرار دارید .

سرانجام، به مهمترین رویکردی میرسیم که بسیاری از خوانندگان ممکن است با آن آشنایی داشته باشند؛ بزرگدادهها را فراموش نکنید . سایتهای بزرگی همچون آمازون چگونه قادر هستند به پیشبینی جستوجوهای شما بپردازند؟ حتی شما خوانندهای که داخل ایران قرار دارید . این شرکتها دادههای به دست آمده از تعامل کاربران با سایتشان، اطلاعات به دست آمده از بخش پشتیبانی مشتری و تجربه خرید محصول از سایتشان را مورد بررسی قرار میدهند و رفتارهای آتی مشتریان را پیشبینی میکنند . البته این شرکتها با اتکا بر الگوریتمهای یادگیری ماشینی و پردازش زبان طبیعی اطلاعات به دست آمده را مورد تحلیل قرار میدهند . همواره به این نکته توجه داشته باشید که اگر از عوامل انسانی یا ابزارهای هوشمند برای تحلیلها استفاده میکنید، این افراد و ابزارها باید حاذق و قدرتمند باشند . به طور مثال، اگر مشتری از کلمه «مریض» استفاده میکند به معنای آن است که یک درخواست ویژه دارد . اگر عبارت «آخرین

مرتبهای است که من...» را به کار میبرد، نشان میدهد یک جواب کلیدی مشکل او را برطرف میکند .

عبارت «این آخرین مرتبهای است که با شما ...» نشان میدهد در حال کنار گذاشتن شرکت شما است. این موارد را آوردم که نشان دهم باید به نشانهها حتی کوچک و غیرروشن توجه ویژه داشته باشید . بسیاری از ما با جمله معروف «همیشه حق با مشتری است» آشنا هستیم، اما ابزارهای تحلیلگر ثابت کردهاند نباید کسب و کار خود را برمبنای این جمله سازماندهی کنید، بلکه باید کسب و کار خود را با استناد به دادههایی که از مشتریان دریافت کردهاید شکل دهید . اگر چنین رویکردهایی را مدنظر داشته باشید، بهراحتی میتوانید نیازهای مشتریانتان را بهتر از خودشان کشف کنید .

نویسنده :
حمیدرضا تائبی
دسته بندی:
دیدگاه و یادداشت
تاریخ انتشار :
17:02 - 30/02/1396
برچسب:
کسب و کار - مشتری - بزرگداده - big data - تحلیل مشتری - آمار بازار

نشانی
:https://www.shabakeh-mag.com/opinion/7941/%D9%85%D8%B4%D8%AA%D8%B1%DB%8C%D8%A7%D9%86-%DA%A9%D8%B3%D8%A8-%E2%80%8C%D9%88-%DA%A9%D8%A7%D8%B1-%D8%B4%D9%85%D8%A7-%DA%86%D9%87-%D8%A7%D9%86%D8%AA%D8%B8%D8%A7%D8%B1%DB%8C-%D8%A7%D8%B2-%D8%B4%D9%85%D8%A7-%D9%88-%D9%85%D8%AD%D8%B5%D9%88%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%AA%D8%A7%D9%86-%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%86%D8%AF%D8%9F