

در گفتگو با مهندس مهدی جعفری، مدیر فروشگاه اینترنتی شیکسون  
به بهانه موفقیت در جشنواره تدکس کیش

## کار آفرینی، نوآوری و خدمات پس از فروش



در حوزه تجارت الکترونیک نیز فعال بوده ایم و از همان سال تا سال ۱۳۹۳ فروشگاه های اینترنتی متعددی را دایر کرده ایم که تاکنون نیز به کار خود ادامه می دهند. از سال ۱۳۹۰ یک فروشگاه اینترنتی به نام نگین کالا راه اندازی کردیم که در زمینه فروش زیورآلات و ساعت تمرکز داشت. در آن سالها فضای چندان جدی در اینترنت، برای فعالیت فروشگاه های مجازی وجود نداشت و کالاهای ضروری و اساسی چندان توسط مردم در اینترنت خریداری نمی شد ولی زمینه های شروع آن در بازار دیده می شد تا اینکه طی سالهای ۹۰ تا ۹۳ چند فروشگاه مطرح در این عرصه به میدان آمدند که فعالیت جدی در این حوزه داشتند. ما نیز در سال ۹۳ پس از انجام مطالعات گسترده بازار دریافتیم که لازم است فعالیتی جدی در زمینه ارائه کالاهای با کیفیت و همراه با خدمات پس از فروش مناسب به مصرف کننده داشته باشیم. بعد از این بررسی، کالاها و زمینه های متفاوت و متعددی بررسی شد و پس از مطالعه لازم و بر اساس تجربیات قبلی مان شیکسون را راه اندازی کردیم. تصور عمومی بر این است که کالاهایی مانند پوشاک و زیورآلات و عینک و ... که در سایت شیکسون به فروش می رسند نیاز به بررسی و انتخاب کاملا

### خودتان را معرفی کنید.

من مهدی جعفری هستم متولد ۱۳۶۱، فارغ التحصیل مهندسی مکانیک از دانشگاه صنعتی شاهرود که از سال ۱۳۸۶ در زمینه تجارت الکترونیک در گروه پایگان مشغول به فعالیت هستم.

### چرا به جای فعالیت در حوزه رشته تخصصی تان به سمت تجارت الکترونیک روی آورده اید؟

دو دلیل عمده برای این کار وجود داشت: اولی علاقه شخصی به فضای وب و کسب و کار اینترنتی و دوم اینکه در زمان فارغ التحصیلی دو کارراهه و مسیر شغلی پیش پای من وجود داشت. اولی فعالیت در شرکت های بزرگ و معتبری که در زمینه مشاوره و پیمانکاری و خدمات مهندسی فعالیت داشتند و عمدتاً هم دولتی یا شبه دولتی بودند و من تمایلی به کار در این گونه سازمان ها نداشتم. دوم راه اندازی یک کسب و کار در این زمینه که اتفاقاً این کار را به همراه چند نفر از دوستان دوره دانشجویی انجام دادیم ولی پس از حدود ۴ سال فعالیت به خاطر شرایط بازار امکان ادامه فعالیت آن میسر نشد و رو به تعطیلی رفت. ایده سایت شیکسون از کجا به ذهن شما خطور کرد؟ ما از سال ۱۳۸۶ همزمان با راه اندازی شرکت مهندسی،



خدمات پس از فروش که از دید ما مهم ترین بخش خدمات مشتری است، گارانتی ده روزه عودت یا تعویض سفارشات که شامل همه محصولات است.



تدکس کیش  
جایزه ای را برای  
تقدیر از صاحبان  
ایده های جدید و  
نوپا برقرار کرده  
بود که در پایان  
۹ نفر از صاحبان  
ایده در آن  
برگزیده شدند و  
شیکسون یکی از  
۹ ایده برگزیده  
شده در این  
جشنواره بود.

و ارائه اطلاعات تکمیلی در مورد کیفیت کالاها، ساینبدی در مورد کالاهای مرتبط، زمان و نحوه ارسال و مواردی از این دست با مشتری مورد بررسی و هماهنگی قرار می گیرد. در قسمت خدمات پس از فروش که از دید ما مهم ترین بخش خدمات مشتری است، گارانتی ده روزه عودت یا تعویض سفارشات که شامل همه محصولات است (که حتی شامل مواردی نیز می شود که مشتری صرفاً محصول خریداری شده را نپسندیده و بدون گزارش هیچگونه خرابی یا اشکال کمی و کیفی خواهان استرداد محصول است و در این موارد شیکسون هزینه برگشت محصول را نیز بر عهده می گیرد)، افزون بر این با توجه به تنوع کیفیت محصولات در سایت، گارانتی های ۶، ۱۲ و ۱۸ ماهه برای برخی محصولات نیز ارائه می گردد.

**مشتریان شما با چه روش هایی با شیکسون ارتباط برقرار می کنند. به بیان دیگر چه مکانیزم هایی برای شنیدن صدا و دیدگاه های مشتریان پیش بینی کرده اید.**

برای تحقق این امر در شیکسون تیم تخصصی خدمات پس از فروش راه اندازی شده است که در راستای دستیابی به اهداف استراتژیک مدون شده این بخش تلاش می کنند. علاوه بر اینکه مشتری پس از دریافت سفارش در هر زمانی امکان تماس با این واحد را دارد، واحد خدمات مشتری شیکسون نیز چند روز پس از دریافت محصول توسط مشتری با وی تماس گرفته و میزان رضایت وی از محصول و خدمات شیکسون را ارزیابی می کند که بحمدالله تاکنون دیدگاه مشتریان در این مورد مثبت و امیدوارکننده بوده است. ضمن آنکه مشتریان می توانند دیدگاه و تجربه خود را از خرید محصول در سایت شیکسون یا شبکه های اجتماعی با دیگر مصرف کنندگان تبادل نمایند.

**به طور کلی چه عواملی را در موفقیت یک کسب و کار اینترنتی در ایران موثر می دانید.**

اصلی ترین عامل موفقیت صداقت است به نحوی که فروشگاه خود را به جای مشتری گذاشته و بسنجد که آیا این کالا را حاضر است با این قیمت و کیفیت خریداری نماید یا خیر. در فرایند خرید باید در مورد نحوه برخورد با مشتری به طور جدی پیش بینی و طراحی شود بدین معنی که مشتری چه مسیری را با چه شرایطی در سایت طی می نماید تا خرید خود را نهایی کند. سپس اینکه محصول با چه بسته بندی به دست مشتری می رسد که این یکی از دغدغه های اصلی ما در شیکسون بوده و هست. تلاش ما این بوده است که مشتریان ما محصولات خود را در بسته بندی با سطح کیفی بالاتر از استانداردهای رایج این بازار در ایران دریافت نمایند. نکته بعد نیز آن است که کار فروشگاه با اتمام فروش به پایان نرسیده و چه بسا تازه آغاز شده است. برای رسیدن به رضایت و وفاداری مشتری تمام فرایندهای فوق باید به طور کامل مورد توجه و اهتمام قرار گیرد.

**به عنوان آخرین پرسش چشم انداز فعالیت شیکسون را چگونه ترسیم می کنید.**

در چندماهگی که از تولد شیکسون می گذرد از نظر من و همکارانم تنها بستر دستیابی به اهداف بزرگ فراهم شده است. دو هدف بزرگ ما عبارتند از اول فروش پوشاک برای خانم ها و آقایان بدون محدودیت های ذهنی ناشی از سایز و رفع نیاز به پرو لباس در حین خرید که از طریق یک نرم افزار گرافیکی تحت وب امکان پذیر خواهد شد. دوم نیز ایجاد فضایی است که بتواند الگوها و سبک های مناسب پوشش برای مجالس و اماکن گوناگون را معرفی و طراحی نماید.

**فیزیکی توسط مشتری دارند. چگونه با این مساله روبه رو شده اید؟**

از چند منظر مختلف می توان به این موضوع توجه کرد. اول آنکه مردم ایران آرام آرام به سمت خرید اینترنتی گرایش وسیعی پیدا کرده اند. اما گروه دیگری از مردم با مساله عدم اعتماد به فروشگاه ها و محصولات اینترنتی مواجه هستند که تلاش کرده ایم از طریق ارائه خدمات مطلوب و آئی و نیز گارانتی ها و ضمانت های مناسب و مختلف این اعتماد را جلب نماییم. از طرف دیگر در شیکسون از تمامی محصولات عکاسی صنعتی انجام شده و محصول با همه جزئیات آن در سایت نمایش قرار داده می شود تا جایی که در مواردی حتی جنس محصول نیز برای مشتری قابل تشخیص باشد. توضیحات ارائه شده نیز جنس و کارایی های محصولات را به طور کامل معرفی و توصیف می کند.

**لطفا کمی درباره جشنواره تدکس و موفقیتی که در این جشنواره به دست آورده اید توضیح دهید.**

همانطور که می دانید تدکس همایشی وابسته به همایش تد در امریکا است و سابقه ای ۲۸ ساله دارد و در قالب یک کنفرانس چندروزه در امریکا برگزار می شود و به معرفی و تقدیر از نخبگان نوآور و خلاق کسب و کار در سراسر جهان و در زمینه های مختلف می پردازد. از آنجایی که به دلایل گوناگون امکان حضور همه صاحبان ایده در امریکا وجود ندارد، جشنواره تدکس با هدف ارائه ایده ها توسط صاحبان آن در هر کشور راه اندازی شده است که این همایش و جشنواره برای اولین بار در ایران به صورت بین المللی و در جزیره کیش برگزار شد. تدکس کیش جایزه ای را برای تقدیر از صاحبان ایده های جدید و نوپا برقرار کرده بود که در پایان ۹ نفر از صاحبان ایده در آن برگزیده شدند و شیکسون یکی از ۹ ایده برگزیده شده در این جشنواره بود. ضمن آنکه صاحبان این ایده های منتخب یا به «سیلیکون ولی» کالیفرنیا و یا به همایش «بریج» آلمان اعزام شده تا از چگونگی جهانی سازی کسب و کار آگاهی یافته و با دیگر ایده های جهانی آشنا شوند.

**به نظر شما چه عواملی موجب انتخاب شیکسون به عنوان یکی از ایده های برتر تدکس شده است؟**

از چند عامل می توان نام برد: اول آنکه شیکسون در زمینه فروش آنلاین لباس به صورت حرفه ای و تخصصی پیشگام است. دومین عامل به نحوه ارائه محصولات در شیکسون برمی گردد که به طور خاص عکاسی های حرفه ای و توضیحات مفصل در این زمره قرار می گیرد. سوم به طراحی جدید و رابط کاربری ویژه آن بر می گردد که از سایت خاصی اقتباس نشده است و در نهایت مدل خدمات فروش و خدمات پس از فروش شیکسون است که می توان مدعی شد با استانداردهای جهانی برابری می کند.

**عموما خدمات مشتری را به سه بخش خدمات پیش از فروش، خدمات حین فروش و خدمات پس از فروش تقسیم بندی می کنند. مدل شما در سایت شیکسون برای هر یک از سه بخش چگونه است؟**

در خدمات پیش از فروش نحوه ارائه و معرفی محصول و حتی رعایت استانداردهای کیفی ویژه در انتخاب محصولات برای عرضه در سایت است که حداکثر انطباق بین ویژگی های عنوان شده و محصول عرضه شده را فراهم می کند. در خدمات حین فروش تماس با تک تک مشتریان بلافاصله بعد از ثبت سفارش