

دعم الأعمال
والمشاريع التجارية
التي أسستها النساء

She's Next

Empowered by **VISA**



المقدمة

رؤى من بيانات المسح حول القضايا الأكثر أهمية عند رائدات الأعمال وصاحبات الأعمال

4

10

الاتجاهات

أحدث الاتجاهات الرائجة في مجال التسويق والأعمال والتكنولوجيا



نقلة رقمية

فوائد المدفوعات الرقمية

12

18



إدراك وذكاء اجتماعي

تعلم من الخبراء على منصة Yelp و Instagram



عامل التغيير

كيف يمكن لـ Visa أن تساعد أعمالك

22

24

الموارد

كل ما تحتاجينه لكي تبقي عملك على المسار الصحيح

أجرت Visa أبحاثاً معمّقة لفهم المزيد عن رائدات وصاحبات الأعمال - دوافعهن وتحدياتهن وأولوياتهن في مجال الأعمال. نستخدم الآن هذه النتائج لتسليط الضوء على القضايا الأكثر أهمية عند صاحبات الأعمال، ولتوفير موارد تدعم في مواجهة القضايا والحواجز الأكثر إلحاحاً. تشمل النتائج الرئيسية:



الأولوية للوسائل الرقمية

تهتم النساء أكثر بتعلم كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتسويق الرقمي للترويج لأعمالهن وتنميتها.



المسائل المالية

أفاد ثلاثة أرباع النساء (73%) أنه كان من الصعب الحصول على التمويل الذي يحتاجه لبدء أعمالهن التجارية الخاصة. في الواقع، قامت ستة من بين كل 10 نساء (61%) بتمويل أعمالهن شخصياً. أهم أهدافهم للتحسين هي نمو الإيرادات والأرباح (48% و47% بالترتيب).



المحفزات الرئيسية

أهم 3 محفزات تحدثت عنها النساء لبدء أعمالهن التجارية الخاصة هي: اللحاق بشغفهن (48%)، والحصول على الاستقلال المادي (43%) والحصول على المرونة (41%).

أعمال ومشاريع تجارية تملكها نساء¹



45% زيادة

في الأعمال التجارية المملوكة من قبل النساء منذ 2007 (x5 المتوسط الوطني)



4 من أصل 10

أعمال تجارية في الولايات المتحدة تملكها نساء



12.3 مليون

عمل تجاري تملكه نساء في الولايات المتحدة عام 2018



1.8 تريليون دولار

في الإيرادات المتولدة داخل الاقتصاد الأمريكي بفضل الشركات المملوكة من قبل النساء

9.2

مليون

موظف في الأعمال التجارية المملوكة من قبل النساء

تهتم النساء أكثر بتعلم كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتسويق الرقمي للترويج لأعمالهن وتنميتها.



حان دوركِ. مفعّلة من Visa.

كجزء من التزامها المستمر بدعم رواد الأعمال، قمنا بإطلاق " حان دوركِ "، مفعّلة من Visa، كمبادرة عالمية لدعم صاحبات الأعمال أثناء قيامهن بتشكيل أعمالهن والحفاظ عليها وتطويرها.

حان دوركِ: تحديد الأهداف

- التوسع لشمّل عملاء جدد
- زيادة حصة السوق
- تحسين الحضور والتواجد عبر الإنترنت
- تحسين ثقافة الشركة
- انخراط أكثر مع المستهلكين عبر التواصل الاجتماعي
- تحسين الصحة المالية
- الدفع للموردين بشكل أكثر ملاءمة
- تحسين مجرى العمليات
- الخروج أكثر والعمل على توسيع شبكة العلاقات
- أخذ المزيد من الوقت للعناية بالنفس
- تعيين المزيد من الموظفين
- التركيز أكثر على خدمة العملاء

حدّدي أهداف
العمل التي ترغيبين
في تحقيقها خلال
العام المقبل

حان دورك x Female Founder Collective

حان دورك هي مبادرة مفعلة من Visa ومدعومة من Female Founder Collective (FFC)، شبكة من الأعمال تقودها نساء، لدعم النساء. من تبسيط طرق الدفع إلى ربط صاحبات الأعمال الصغيرة بأقران وخبراء ذوي تفكير مماثل، تعمل مبادرة "حان دورك" مع Female Founder Collective على توفير الموارد والفرص المفيدة لرائدات وصاحبات الأعمال.

حان دورك x FFC: تحديد الأهداف

- إرشاد رائدة أعمال شابة
- معالجة مشكلات المساواة في الأجور في شركتك أو المجتمع
- تشجيع الصديقات على طلب زيادة على الراتب
- التبرع لقضية تدعم النساء
- سرد قصتك الخاصة عن نجاحك في تأسيس شركتك (يمكننا المساعدة. اسألينا كيف!)
- توظيف المزيد من النساء
- الشراء أكثر من الشركات المملوكة من قبل النساء

حددي الخطوات
التي تريد إنجازها
لدعم النساء
الأخريات خلال
العام المقبل



خمسة اتجاهات ونصائح تجارية تؤثر على عالم التجارة اليوم

اليوم، تجري الأعمال وتتطور بسرعة تطور الحياة. سواء كانت تقنيات جديدة أو منصات تسويق أو قنوات اجتماعية أو طرق مدفوعات، يحتاج أصحاب الأعمال الصغيرة إلى أن يكونوا على دراية بأحدث الاتجاهات حتى يتمكنوا من مجاراتها والتكيف معها. التخطيط للمستقبل يتطلب أيضاً ذكاء وانفتاحاً على التحولات في الإستراتيجية أو التكتيكات لجذب عقلية المستهلك المتغيرة باستمرار. مع أخذ ذلك في الاعتبار، جمعت Visa قائمة بالاتجاهات والنصائح التي تؤثر على المستهلكين والتجارة وموظفي الشركات في يومنا هذا. قد يكون بعضها أسهل من الآخر حتى تطبيقه بشكل فوري في شركتك الصغيرة، ولكنها جميعها قادرة على مساعدتك في أفكار إبداعية لمناهج جديدة تحقيقين عبرها أهدافك.

التحويلات والمعاملات المالية في كل مكان

إن مفهوم نقاط البيع المركزية (POS) يشكل تناقضاً في عالم يمتلك فيه كل مستهلك تقريباً هاتفاً ذكياً، أي سجل نقدي جوال. إليك نهجاً جديداً جذرياً: نقاط الشراء من أي مكان وفي كل مكان (POP). يمكن لأصحاب الأعمال المبتكرين تشجيع العملاء على الاستفادة من التقنيات الجديدة مثل طرق الدفع اللائق، والاستلام في المتجر للمشتريات عبر الإنترنت، وغيرها من الوسائل التي توفر عليهم الجهد والوقت. تدرك الشركات الصغيرة أن توفير الوقت على المستهلكين يمكن أن يكون في كثير من الأحيان بنفس أهمية وفعالية الخصومات.

يتم توصيل جميع القنوات وتخصيصها

أصبح لدى العملاء طرق أكثر من أي وقت مضى للتواصل مع شركاتهم المفضلة - عبر الإنترنت، شخصياً، أو من خلال التجارة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية. والشركات الذكية هي التي ستجعل هذه التجارب سهلة ومرنة.

سيكون من الضروري أيضاً تخصيص كل هذه التجارب. الصور العادية أو الحملات العامة أو الدعوات غير الشخصية لن تكون كافية لتقنع المستهلكين بعد الآن.

لأفضل النتائج، على الشركات الصغيرة توفير محتوى عالي القيمة ومخصص في كل خطوة.

المتجر الفعلي بمنظور جديد

عند فهم أن الناس يتوقون إلى التجارب الجديدة واللميزة، أدركت الشركات أنها تستطيع تثقيف عملائها وإلهامهم والترفيه عنهم بأشكال تفوق المتوقع. حتى تجار التجزئة الرقمييين ما زالوا يجدون أن هناك قيمة وأهمية في فتح المتاجر المادية. مع القدرة على مزج العوالم المادية والرقمية، يمكن للشركات إنشاء تجارب لا تنسى للعملاء، مع وضع العديد من الأفكار في الاعتبار:

الأولوية للتفرد والحصريّة. إن تقديم التجارب الحصرية والسلع والخدمات ذات الإصدار المحدود يخلق ميزة فريدة للمتاجر المادية ويمكن أن يسبب حتى شحاً في البضائع، ويزيد بشكل هائل المبيعات وكثافة إقبال الزبائن على زيارة المتجر.¹

المساحة دائمة التنقل. أصبحت المتاجر المنبثقة (Pop-up) ومساحات البيع بالتجزئة المؤقتة أعمالاً تتراوح قيمتها بين 45 و50 مليار دولار في الولايات المتحدة وحدها. يقوم تجار التجزئة بتجربة كل شيء من صناديق الشحن المخادعة إلى المساحات التي تتمحور حول التجربة والتعليم، والشراء عبر الإنترنت كمرحلة لاحقة.

التكنولوجيا الجديدة تخلق "مساحات" جديدة. في المستقبل، سيكون لدى العملاء خيار التسوق من غرف معيشتهم عبر الواقع الافتراضي. ستتمكن الشركات أيضاً من تقديم مساحة "رف رقمي" غير محدودة، مما يزيد الخيارات والمخزون بشكل كبير. ومع استمرار ظاهرة التجارة عبر مكبرات الصوت التي يتم تفعيلها بالصوت، أصبح لدى الشركات "مساحة" إضافية للبحث في كيفية عمل علاماتها التجارية.

التفكير الإبداعي في تجربة البيع بالتجزئة يمكن أن يساعد الشركات الصغيرة على إبهار المستهلكين بطرق جديدة.

تمكين الموظفين

يعتقد 83%¹ من العملاء أنهم على دراية بمنتجات وخدمات الشركة أكثر من معظم الموظفين. لحسن الحظ، تساعد الأتمتة في تقليل الوقت المستغرق في العديد من المهام القليلة الأهمية، مما يخلق فرصة للموظفين داخل المتجر ليركزوا من جديد على مساعدة العملاء. الهدف هو تمكينهم وتوجيه جهودهم في خدمة عالية القيمة لا يمكن للعملاء الحصول عليها من خلال آلة.

ويبقى الأهم هو تقييم العملاء

تؤثر تقييمات العملاء على أكثر من 86% من العملاء عبر الإنترنت (95% لمن تتراوح أعمارهم بين 18 و 34 عاماً) قبل أن يقرروا زيارة متجر أو إجراء عملية شراء. في الواقع، يقرأ المستهلكون ما معدله 10 تقييمات عبر الإنترنت قبل الوثوق بشركة محلية، ويثق 91% من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و34 عاماً في التقييمات عبر الإنترنت بقدر ما يثقون في التوصية الشخصية.³

ستكون لتقييمات العملاء التأثير الأكبر على أي شركة، ويجب على الشركات الصغيرة أن تتطلع إلى الاستفادة من التقييمات الإيجابية ومعالجة التقييمات السلبية بسرعة، ولا سيما في المواقع التي يزورها كثيراً جمهورها المستهدف. تحقق من نصائحنا عن Yelp في الصفحة 20 لتوظيف هذا موقع بشكل أكثر فعالية لخدمة عملاك.

¹eMarketer، تحديث لتوقعات عطلات 2018، نوفمبر 2018
²Pop-up Republic، 2016
³Tulip Retail، مارس 2017

المدفوعات الرقمية بطاقتك الراحبة: فوائد التحول الرقمي

الأمان

يمكن للتجار الذين لا يتعاملون بالنقد حماية رأس مالهم العامل من خلال إزاحة خطر فقدان النقد أو سرقة.

الكفاءة

لا يحتاج المديرون والموظفون إلى تضييع الوقت في حساب النقد وتسوية المعاملات.

الراحة

بالنسبة للعميل، هذا يعني عدم الاضطرار إلى البحث عن صراف آلي، أو الانتظار في طابور في البنك، أو تصريف مبلغ نقدي كبير أو حمل المبلغ النقدي اللازم بالضبط.

المكافآت

يمكن للمدفوعات غير النقدية أن تساعد التجار على بناء علاقات دائمة مع العملاء من خلال تقديم برامج تحفيز لعمليات الشراء الجديدة أو مكافآت لعمليات الشراء المتكررة.

الإيرادات الإضافية

فيما يتعلق في طلبيات الطعام أو تناول الأكل في المطاعم، ينفق المستهلك الأمريكي عادةً 25% أكثر على البطاقة في متجر للبيتزا، 33% أكثر في مطعم فاخر، و40% أكثر في مطعم عائلي¹.

التوجّه المستقبلي

يستمر استخدام التجارة الإلكترونية وخيارات الدفع عبر الهاتف المحمول في النمو عبر جميع المجالات، مما يجعل التمكين غير النقدي أولوية للشركات التي ترغب بالاستفادة من مزايا هذا العالم الرقمي.

السلاسة

مع نمو التجارة عبر الإنترنت والهاتف المحمول، يمكن خيارات الدفع غير النقدي خلق المزيد من الطرق للوصول إلى المستهلك وتقديم الخدمة لعمليات الشراء والتبادل والتسليم.



¹دراسة من Visa لشريحة دفعات العملاء في الولايات الأمريكية المتحدة، 19، 19,482 شخص بالغ أمريكي (18 عاماً وأكثر)، بيانات 1Q17 - 2Q16. بطاقة الدفع البلاستيكية الخاصة، دراسة تمت بإشراف Visa

التمرير للدفع متوفّر الآن

تتيح تقنية الدفع اللائحة للمستهلك تمرير البطاقة أو أجهزة الدفع اللائحة بدلاً من مسح البطاقة أو وضعها داخل قارئ البطاقات. يتحول المستهلكون إلى الدفع اللائحة لأنّه يوفر معاملات سريعة وآمنة.

ما يجب عليك معرفته

تشكل معالجة المعاملات اللائحة عملية بسيطة ومناسبة وآمنة، ويتمكّن عملاؤك من التمرير للدفع في ثوانٍ.

تعتبر المعاملات برقاقة EMV اللائحة أكثر أماناً من المعاملات التقليدية ذات الشريط الصغير. تُعرف تقنية رقاقة EMV اللائحة من Visa بـ quick Visa Smart Debit Credit (qVSDC).

يحسّن الدفع اللائحة المعاملات للتجار ويقلّل تعاملهم مع الأموال النقدية. تعني المعاملات الأسرع طويلاً أقل واحتمالاً أقل لتفويت فرص البيع.

يشكل الاستثمار في المعاملات اللائحة الركيزة للجيل التالي من تكنولوجيا الدفع.

قد يتيح جهاز نقاط البيع الحالي الخاص بك المعاملات اللائحة - اسألنا عن كيفية إجراء معاملة تجريبية للتحقق من الأمر.



Caribbean Cafe

قبول المدفوعات الرقمية



Little Green Cyclo

عملاء أكثر ومداخيل أكبر، المزيد من وقت الفراغ للمالكيين

"شعرت أن تمرير البطاقة أسهل بعشر مرات من أخذ النقود. لا حاجة لإجراء الحسابات الرياضية أو عدّ وإرجاع النقود المتبقية! اعتدنا أن نغادر مع بقايا الطعام في الشاحنة... الآن نبيع كل شيء!"

تقول راشيل: "قدّرنا أننا كنا نرفض حوالي واحد من كل خمسة عملاء لأنهم أرادوا الدفع ببطاقة وليس لديهم نقود كافية". كان الاضطرار إلى رفض العملاء الذين يدفعون البطاقات مشكلة في المهرجانات والمناسبات الخاصة أيضاً، التي غالباً ما كانت تقع في حديقة عامة في حديقة أو مخيم، حيث لا توجد أجهزة صراف آلي ولا مكان يحصل فيه العملاء على النقود.

قررت راشيل وآيس تحويل هاتهما الذكي إلى قارئ بطاقات. اشترتا ملحفاً صغيراً تم توصيله بهاتفها الذكي، وبكل بساطة وسرعة أصبح بإمكانهما قبول الدفعات عبر البطاقات. تقول راشيل: "شعرت أن تمرير البطاقة أسهل بعشر مرات من أخذ النقود. لا حاجة لإجراء الحسابات الرياضية أو عدّ وإرجاع النقود المتبقية! اعتدنا أن نغادر مع بقايا الطعام في الشاحنة... الآن نبيع كل شيء!"

تحب راشيل ميلين وآيس إيريست إطعام الناس. لقد عملت كل منهما في المطاعم، وتعلمتا كيفية الطهي وإدارة المطبخ - لذلك، قررتا معاً افتتاح مطعم Caribbean Cafe لبيع أطباق غرب الهند المميزة، مثل طبق الـ jerk chicken المحبوب واللذيذ.

في البداية، عملتا في المهرجانات والفعاليات في عطلة نهاية الأسبوع، لكن أطباقهما الرائعة لفتت انتباه الجميع، لذلك بدأتا البيع خلال الأسبوع أيضاً. اعتمدتا المعاملات النقدية، اعتقاداً منهما أن ذلك سيبقي كل شيء بسيطاً.

سرعان ما أدركتا أن قبول النقد فقط كان مضرراً لهما. كان Caribbean Cafe قريباً من حرم جامعي في تشيكو في كاليفورنيا، لذلك كان معظم عملائهم من الشباب الذين اعتادوا الدفع مقابل مشترياتهم صغيرة باستخدام البطاقات. كان الكثير منهم يتجول حاملاً القليل من المال أو بدون نقود على الإطلاق.

يذكر Little Green Cyclo أيضاً كيف لاحظ الموظفون أن المدفوعات الرقمية ساعدت في تقليل وقت انتظار العملاء في طوابير الغذاء المزدحمة وبالتالي تقليل شكاوى العملاء. أدى قبول المدفوعات الرقمية أيضاً إلى تسهيل مسك الدفاتر اليومية حيث يمكن للمديرين رؤية بيانات المبيعات في ثوانٍ، وسحب السجلات المحاسبية والتحقق من التدفق النقدي، ما يوفر عليهم ساعتين إلى ثلاث ساعات في الأسبوع، أو أكثر من مائة ساعة في السنة.

تقول وونغ، "إضافة المدفوعات الرقمية قد ساهمت بشكل كبير في نمونا. لم نكن لنصل إلى ما نحن عليه اليوم بدونها."

"عندما كنا نقبل الدفع النقدي وحسب، خسرتنا الكثير من الزبائن يومياً."

شكل قبول الدفع الرقمي جزءاً كبيراً من نموه. "عندما كنا نقبل الدفع النقدي وحسب، خسرتنا الكثير من الزبائن يومياً" بحسب مونيكا وونغ، المؤسسة المشاركة والرئيسة التنفيذية. تبين أن العملاء دفعوا "البقشيش" (tips) أيضاً عبر البطاقات، خاصة في الطلبات الكبيرة. "يحب عملاؤنا ميزة البقشيش السهلة التي تعرض عشرة أو خمسة أو عشرين بالمائة من خيارات الإكرامية بعد تمرير بطاقتهم. قبل ذلك، كانوا يتركون دولاراً أو دولارين في صندوق البقشيش"، تقول مونيكا.

يقدم Little Green Cyclo مأكولات الشارع في فيتنام الطازجة والأصيلة في منطقة Bay Area منذ ثماني سنوات. يقدم المؤسسون قائمة تعرض الأطعمة الشهية في فيتنام باستخدام المكونات المحلية والمستدامة والعضوية والموسمية ومن المراعي.

بدأ العمل في شاحنة حيث يتم تقديم الطعام ويُقبل الدفع النقدي. لم تتم إضافة شاحنتين فحسب، بل توسع العمل ليشمل مطبخاً تجارياً وتوزيع المنتجات على 16 متجرًا من متاجر Philz coffee ومحلات البقالة المحلية. كما يخزن Little Green Cyclo آلات البيع الذكية التي تبيع السلع المعبأة الطازجة في الفنادق.

التمايز الرقمي:

إتقان تطبيق إنستجرام

يمكن أن يكون تطبيق إنستجرام أداة قوية للأعمال. ينشط أكثر من 1 مليار مستخدم شهرياً على الموقع بينما يتابع 80% من المستخدمين صفحة نشاط أو عمل تجاري على إنستجرام¹. فيما يلي نصائح تسويقية قوية على إنستجرام يمكنك استخدامها للمساعدة في زيادة المشاركة على صفحتك وتنمية عملك.

حوّلي حسابك الشخصي إلى حساب بيزنس

أذهب إلى الإعدادات وانقر فوق "Switch to Business Profile" للبدء. هناك بعض الفوائد الواضحة لامتلاك حساب بيزنس، بما في ذلك وظيفة "Contact Us"، والقدرة على نشر الإعلانات والحصول على التحليلات.

استخدمي أدوات إنستجرام المجانية

من خلال التحليلات Insights، يمكن للشركات عرض إحصائيات مثل الانطباعات وبيانات المشاركة والتركيبة السكانية للمتابعين، بما في ذلك معلومات عن أعمارهم وجنسهم وموقعهم وساعاتهم الأكثر نشاطاً.



اكتشفي علامات التصنيف المتخصصة (Hashtags)

تعمل علامات التصنيف على إنستجرام كوظيفة بحث للعثور على المتابعين والعلامات التجارية ذات الصلة، ذلك للمستخدمين والشركات على حد سواء. على سبيل المثال، تحتوي علامة #hair على ملايين المنشورات. بدلاً من معالجة علامات التصنيف الخاصة بالحشود، تسمح علامات التصنيف المتخصصة مثل #unicornhair أو #coloredhairgoals لمصنف شعر أو ماركة تجميل صغيرة بالتميز.

انشري إعلانات تشويقية عن المنتج

تشكّل منشورات الكشف عن المنتجات والخدمات طريقة إعلانية رائعة على إنستجرام للشركات. إنها تساعد في خلق جو من الإثارة يحيط بإصدار المنتج أو الخدمة ويمكن أن تساعد في زيادة المبيعات لاحقاً. بعد الإعلان التشويقي، يمكن الكشف عن المنتج من خلال إعلان على إنستجرام، أو عد تنازلي مع منشور تشويقي أو مسابقة وهدية. بعد الإعلان عن المنتج أو الخدمة، يساعد الاستمرار في النشر على وسائل التواصل الاجتماعي في استمرار اهتمام العملاء والحديث عنه.

محتوى عما وراء الكواليس

يوصي بشدة بأن تنشئ الشركة سلسلة عما "وراء الكواليس". يمكن أن يشمل المحتوى منتجاً يتم صنعه أو أحداثاً أو تدريبات للموظفين. سيساعد المحتوى الحقيقي والشفاف من وراء الكواليس على جعل الجمهور يشعر بالارتباط بالشركة أو العلامة التجارية.

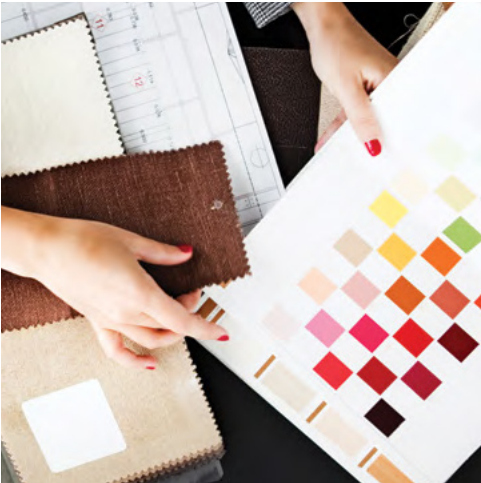
استخدمي الإعلانات المدفوعة

إعلانات إنستجرام تشكل طريقة ممتازة للترويج للأعمال التجارية على هذه المنصة. من خلال إعلانات إنستجرام، يمكن للشركات التحكم في المبلغ الذي تريد إنفاقه من خلال وضع ميزانية إعلانية. يمكن للعلامات التجارية عرض إعلان واحد فقط أو إعلانات متعددة مع ميزة الكاروسيل. يمكن أن تساعد الإعلانات في خلق الوعي حول العلامة التجارية، وزيادة زيارات العملاء للموقع الإلكتروني، وبيع المنتجات، وإنشاء حجوزات المواعيد وإشراك العملاء بطريقة مبتكرة وجديدة.

أنشئي شراكة مع مؤثرين اجتماعيين من أجل الوصول إلى عدد أكبر من الناس

أسرع طريقة للوصول إلى عملائك المحتملين على إنستجرام هي من خلال المؤثرين الذين يتمتعون بجمهور وعدد كبير من المتابعين. يقوم المزيد والمزيد من الأشخاص بشراء الخدمات أو المنتجات بناءً على ما يرونه على وسائل التواصل الاجتماعي من الأشخاص المؤثرين الذين يتابعونهم. يمكن للشراكة مع المؤثر المناسب تسليط الضوء على علامتك التجارية أمام هؤلاء المستخدمين بطريقة أكثر كفاءة وواقعية من شراء الإعلانات لاستهدافهم.

¹business.instagram.com



التواصل مع المستهلكين: أهم النصائح من Yelp

تتخصص Yelp في ربط الشركات المحلية العظيمة بمجتمعها. يلجأ ملايين الأشخاص إلى Yelp كل يوم لاتخاذ قرارات الإنفاق، وقد ساهم المستخدمون بحوالي 171 مليون تقييم لكل نوع من الأعمال المحلية تقريباً، من المطاعم إلى صالونات الأظافر.¹ تفخر Yelp بمساعدة الشركات على التواصل مع المستهلكين لإنشاء اتصالات دائمة وبناء سمعة قوية مع مجتمعهم. فيما يلي خمس نصائح من Yelp لتضميني قيامك بالخطوات الصحيحة للتفاعل مع المستهلكين وتنمية عملك في الطريقة المناسبة والمكان المناسب.



كوني ناشطة في الأحداث المجتمعية

أفضل طريقة للتعرف على عملائك هي الخروج ومقابلتهم. تحقق من الأحداث التي تحدث بالقرب من عملك، وسجلي للمشاركة بها. تعتبر المتاجر المنبتقة، والمهرجانات ومعارض شاحنات الطعام جميعها أماكن رائعة لبيع المنتجات وبناء العلاقات والتعرف على العملاء المحتملين.

لا تخافي من التعليقات

قد يكون من الصعب تقبل التعليقات، سواء كانت بناءة أم لا. ومع ذلك، من المهم ألا تتجاهليها. إذا أعطاك شخص ما مراجعة Yelp بنجمة واحدة، أو اتصل لتقديم شكوى، فلا تغضي النظر، بل تفاعلي معه. حديثه لمعرفة الخطأ الذي حدث، وكيف يمكن معالجة الموقف ما الذي يمكنك القيام به في المرة القادمة لتجنب المشكلة.

تواصل مع أقرانك

بعد التعامل مع أصحاب الأعمال المحليين الآخرين طريقة رائعة لتوسيع قاعدة المستهلكين الخاصة بك، سواء من خلال إجراء اتصالات جديدة أو المشاركة في الأحداث المجتمعية. تواصل مع التجار الآخرين في منطقتك وشاهدي كيف يتواصلون هم مع بعضهم البعض. إذا لم تكن هناك مجموعة للشركات الصغيرة في مجتمعك، فكري في إنشاء واحدة!

الاستفادة من المؤثرين الصغار

يثق المستهلكون بتوصيات الآخرين أولاً، خاصة عندما يتعلق الأمر بقرارات الشراء. يقول 92% من المستهلكين إنهم يثقون بتوصيات أشخاص آخرين أكثر مما يثقون بأشكال الإعلان الأخرى. على الرغم من أنك قد لا تملكين الموارد اللازمة للتعامل مع أحد المشاهير، إلا أنه بإمكانك التعامل مع المؤثرين المحليين للوصول إلى مجتمعك والترويج لعلامتك التجارية. ابدأي بالبحث على وسائل التواصل الاجتماعي للعثور على الأشخاص المناسبين لنوع عملك وتواصل معهم. يمكنك كذلك التواصل مع مدير مجتمع Yelp المحلي، والذي يمكنه توجيهك للتعاون مع الأشخاص المناسبين والمشاركة في الأحداث المناسبة في منطقتك.

قدري عملاءك

جعل العملاء يشعرون بالتقدير هو أهم ما قد تفعلينه لضمان عودتهم (وأن تحسلي منهم على تقييمات جيدة على Yelp). فكر في الطرق التي يمكنك من خلالها جعل الناس يشعرون بأنهم مميزون من اللحظة الذي يدخلون فيها. أسهل طريقة للقيام بذلك هي المشاركة: اسألي عن طريقة ارتباطهم بهذا المجتمع، أو ما إذا كان هناك أي شيء يمكنك القيام به للمساعدة في تحسين تجربتهم، أو ببساطة اسأليهم عن يومهم. ليس من الضروري أن يكلف الأمر مالاً لجعل شخص ما يشعر بالتقدير.

كيف يمكن أن تساعدك Visa

Authorize.Net

Arginize.Net هي منصة الدفع الموثوقة أكثر من قبل الشركات الصغيرة. بفضل قوة Visa التي تدعم كل التحويلات المالية، يمكن للشركات الصغيرة مع Authorize.Net الوصول إلى كل ما تحتاجه أعمالها أثناء نموها، بما في ذلك الفواتير، وتحديث الحسابات، والاشتراكات، وإدارة الاحتيايل، والمحاسبة، والترميز وغيرها.

لافتة Visa في نقاط البيع

توضّح لافتات Visa للعملاء في نقاط البيع بأنك تقبلين مدفوعات Visa بأشكال مختلفة تناسب أسلوبهم. دعي عملائك يعرفون أنك تقبلين Visa وأنك ربة عمل فخورة. اطلبي لافتة Visa مجانية أو قومي بتنزيلها عبر merchantsignageglobal.visa.com.

Visa SavingsEdge

تمنح Visa SavingsEdge حاملي بطاقات Visa Business المسجلين طرقاً للتوفير في مشتريات الأعمال المؤهلة باستخدام بطاقة Visa Business مسجلة، مع عروض يومية. لا تتطلب الخصومات أي قسائم أو رموز، لأنها تُطبق كأرصدة على بيانات الحساب المستقبلية لحاملي بطاقات Visa Business المسجلين.

Visa Back to Business

Visa Back to Business هي أداة لمساعدة المستهلكين على تحديد الشركات الصغيرة والتسوق فيها في المناطق التي تأثرت مؤخراً بكارثة طبيعية كبرى.

Visa Commerce Network

تساعد Visa Commerce Network الشركات الصغيرة على استهداف العملاء المناسبين من خلال العروض المرتبطة بالبطاقات، وذلك عبر منح المستهلكين المسجلين عروضاً حصرية فريدة بناءً على مكان التسوق.

Visa Direct

هل تحتاجين إلى مساعدة في التدفق النقدي؟ Visa Direct هي منصة دفع في الوقت الفعلي من Visa، تتيح لك إمكانية الوصول إلى الأموال المكتسبة والقدرة على الدفع للموظفين والبائعين بشكل أسرع.

موارد صاحبات الأعمال والمشاريع الناشئة

تفخر مبادرة "حان دورك" المفعلة من Visa بدعم صاحبات الأعمال الصغيرة. فيما يلي مجموعة من الموارد، بدءاً من حلول الدفع وصولاً إلى تلبية احتياجات العملاء والمجتمعات التي أسستها النساء للتواصل مع الشركات والموجهين المناسبين.

موارد Visa للشركات الصغيرة

vi.sa/smallbusiness

Virtual Advisor و Visa

موارد التعلم الإلكتروني للمساعدة في إدارة أعمالك

virtual-advisor.org/visa

حلول Visa للمساعدة في تنمية أعمالك

vi.sa/smallbusinesssolutions

التحوّل الرقمي

تعلمي كيفية الحصول على الإيرادات، والبقاء في قمة اهتمامات عملائك، وتوفير الوقت والتنفقات

vi.sa/digitaltransformation

Female Founder Collective

Female Founder Collective هي شبكة من الأعمال تقودها النساء، وتدعم النساء

femalefoundercollective.com

شبكة Girlboss

Girlboss هي مجتمع من النساء القويات والطموحات، يُعدن معاً رسم مفهوم النجاح بشروطهن الخاصة

girlboss.com

The Female Quotient

تلتزم The Female Quotient بالمساواة في مكان العمل من خلال التعاون، وتفعيل الحلول للتغيير ووضع مقاييس للمساءلة

thefemalequotient.com

