

خدمة ما بعد البيع في التجارة الإلكترونية - ما هي وكيف تؤثر على المبيعات؟ يؤمن البعض بمفاهيم خاطئة للغاية حول التجارة الإلكترونية ويأخذها إلى مناطق قد تسبب لمشروعه التجاري مشاكل عديدة في المستقبل، يتلشى تماما من خراطة المنافسة. أحد أبرز هذه المشاكل بالتأكيد هو التعامل مع التجارة الإلكترونية على أنها سهلة الإدارة ولا تخضع لقوانين السوق التنافسي العادية، على الرغم من أنها تتأثر و بحساسية شديدة من أي إجراء خاطئ مهما كان بسيطاً، فما بالك بالخطأ يجعلك تنظر لـ خدمات ما بعد البيع على أنها شيء غير ضروري وغير مؤثر في مستقبل تجارتك الإلكترونية أو مبيعاتك اللحظية؟ يُطلق مصطلح خدمة ما بعد البيع في التجارة الإلكترونية على عدة أشياء تساهم في تقديم خدمة ما للعملاء ما بعد عملية البيع من جانب المتجر، حيث أنها خدمة يكون في الأغلب المستهلك غير مضطر لدفع تكلفة إضافية للحصول عليها ومن بين تلك الخدمات ما تعد خدمة معنوية أي لا يفترض تقديمها في جميع الأحوال لكنها تشعر العميل بالاطمئنان بأنه قادر على استرجاع حقوقه والحصول عليها في حال حدث أي شيء في المنتج الذي اشتراه وخدمات أخرى تقدم مع إتمام الطلب والعميل يشعر بها منذ اللحظة الأولى. قد يكون هذا الكلام نظراً إلى حد كبير، لذا دعنا نطرح بعض الأمثلة أولها مع الخدمات المادية التي يحصل عليها العملاء مباشرة ك خدمة ما بعد البيع في التجارة الإلكترونية، مثل خدمات الشحن المجاني على جميع الطلبات التي قام بطلبها من الموقع أيضاً، إذا كنت تقدم منتج بحاجة للتركيب، في من الضروري أن تقدم دليل للتركيب أو خدمة التركيب وهي ما تسمى خدمات ما قبل التركيب، أيضاً تعد خدمات الضمان واحدة من الأشياء التي تصنف ك خدمة ما بعد البيع في التجارة الإلكترونية، وهي خدمة يحصل عليها العميل مباشرة بعد طلبه، بالإضافة إلى خدمات الدعم عبر الإنترنت، وغيرها الكثير من الأمثلة. هناك خدمات لا تقدم في كل وقت وهي ميزات تعد معنوية أكثر من كونها فعلية عند العمل على خدمة ما بعد البيع في التجارة الإلكترونية، الشخص إذا كنت تبيع ملابس أو سوار رياضي مثلاً. لكن للأسف، في إلى الآن، لا يزال البعض يشكك في قدرة خدمة ما بعد البيع في التجارة الإلكترونية في إحداث فارق ملحوظ لدى الأعمال الصغيرة والمتوسطة، الإلكترونية التي لديها آلاف الزيارات يومياً. بجدية أكبر في مسألة توضيح خدمة ما بعد البيع في التجارة الإلكترونية حتى إن كان متجرك الإلكتروني كبيراً لدرجة انه يستقبل آلاف المتسوقين يومياً، وآلاف عمليات الشراء خلال اليوم. ختاماً، أحرص على تقديم خدمة ما بعد البيع في التجارة الإلكترونية لتتأكد من الحصول على مزيد من المبيعات حتى إذا كان مستوى عملك أو مشروعك التجاري صغير، حاول بكل جهد أن تتحمل الخسارة التي قد تقع عليك من استرجاع بعض المنتجات أو خدمة الشحن المجاني التي تقدمها لعملائك أو حتى تحمل عناء تقديم الإرشادات للعملاء حول طريقة تركيب المنتج أو استخدام الخدمة التي تقدمها وما إلى ذلك. أو إذا كنت ترغب في الحصول على مساعدة مباشرة حول الممارسات التي يجب أن تتخذها في متجرك بالذات.