|  |
| --- |
| **تجارة إلكترونية** |
| **تحليل موقع BEST BUY** |
| **تحليل متواضع لموقع BEST BUY التجاري الأمريكي.** |

**عمل الطالب / هشام الهُزيم**

**الجمهورية اليمنية**

**جامعة تعز الحكومية .**

**نموذج الأعمال في موقع (Best Buy)**

نموذج الأعمال في موقع **Best Buy** هو من نوع B2C) الشركة إلى المستهلك) أي البيع بالتجزئة, وهذا النموذج هو النموذج التقليدي وفي هذا النموذج يتم العمل على جذب العميل من خلال: الأسعار المخفضة , والراحة والسهولة بالتعامل مع الموقع ,خدمة عملاء ممتازة,والعروض المجانية , وهذه العوامل كلها تواجدت في موقع **Best Buy**.أما ما يتعلق من هم الأشخاص الذين سيتم البيع لهم, كلها سنتكلم عليها لاحقا.

**قدم موقع أل Best Buy خدمات كثيرة وهي نوعين , الأول الخدمات الغير مجانية والثاني الخدمات المجانية وهي كالتالي :**

**أولا / الخدمات الغير مجانية لموقع (Best Buy)**

هناك خدمات يوفرها هذا الموقع وهي :

* توفير فريق هندسي يقوم بعملية صيانة للأجهزة التي يشتريها الزبائن من هذا الموقع .
* خدمة تغليف الهدايا وهي خدمة تميز بها هذا الموقع عن كثير من المواقع الأمريكية التي تعمل في نفس مجال هذا الموقع حيث في هذه الخدمة عندما يشتري الزبون أي منتج وأراد أن يكون هدية فأن الموقع يوفر للزبون عملية تغليف هذا المنتج حسب المناسبة التي يريدها الزبون ,وتضاف قيمة التغليف إلى القيمة الإجمالية للمنتج .

**ثانيا / الخدمات المجانية لموقع (Best Buy).**

**هناك مميزات في تصميم الموقع تعتبر خدمة للزبون وهي :**

* خدمة البحث / التي توفر للزبون الوقت في عملية البحث لان المنتجات في هذا الموقع كثيرة جدا ومن الصعب إيجادها بسهولة فوفرت هذا الخدمة أمكانية الحصول على المنتج من خلال الاسم وأيضا يتيح للزبون إمكانية البحث تتماشى مع إمكانيات الزبون المادية.
* خدمة توفير المعلومات/ وهذه الخدمة تعتبر إحدى طرق جذب العملاء للموقع .
* خدمة مقارنة الاسعار/ حيث يقدم الموقع مقارنات لأسعار المنتجات.
* خدمة التقييم / وهذه الخدمة تمكن الزبون من معرفة أي المنتجات كانت أكثر كفاءة للزبائن الذين أشتروها من قبل ووضعوا عليها تقييماتهم , كما تمكن الزبون من تقييم المنتج الذي أشتراه.
* سلة المشتريات / وتوفر هذه الخدمة للزبون وضع المنتجات التي يريد شرائها وأيضا توفر له أمكانية استبعاد منتجات أو استبدالها بمنتجات أخرى .
* طريقة عرض المنتجات / أن طريقة عرض المنتجات في هذا الموقع تعتبر خدمة ,وذلك لأنه يتم عرض المنتجات بطريقة رائعة جدا ومتبوعة بمعلومات عن هذا المنتجات .
* خدمة معلومات البيع / حيث في هذه الخدمة يعرض للزبون أي المنتجات أكثر مبيعا في هذا الوقت (الفترة).
* خدمة تعريف الزبون بعملية الشراء / وهذه الخدمة تمكن الزبون من معرفة طريقة الشراء في هذا الموقع .
* خدمة تدوير المنتج / وهذه الخدمة تساعد الزبائن من التخلص من منتجات قديمة وبدون أي تكاليف كون الموقع يتحمل كل تكاليف الإهلاك لهذه المنتجات القديمة وهذه الخدمة من شأنها توفير المال للزبون.
* العروض اليومية / يقدم الموقع للزبائن عروض يومية (تخفيضات تصل إلى 5 أو 6%) لبعض المنتجات.
* العروض الساخنة / وهي عروض مغرية يقدمها الموقع وفيها تخفيضات تصل إلى نسب تتجاوز 15% لبعض المنتجات .
* المراكز التقليدية لموقع(Best Buy) / وهذه المراكز توفر السرعة للزبون في استلام البضاعة وأيضا تمكن الزبون من معاينة المنتج قبل شراءه.
* خدمة كتالوج المنتجات e-Catalogus**/** مثل عرض المنتجات و تصنيف المنتجات وطرق البحث والمنتجات الجديدة.
* خدمة تزويد المشتركين بموقع Best Buy بآخر الأخبار المتعلقة بالمنتجات الجديدة والأسعار.

**أفضل خدمتين نالتا استحساني في موقع أل(Best Buy) وهما :**

1. خدمة تغليف الهدايا بالرغم من أنها خدمة غير مجانية لا كنها خدمة جميلة ونادرة تفرد وتميز بها موقع **Best Buy** .
2. خدمة البحث داخل موقع **Best Buy**.

**الزبائن المستهدفين في موقع (Best Buy).**

إن المنتجات في هذا الموقع قد استهدفت جميع فئات المجتمع الأمريكي كون هذا الموقع يبيع منتجات إلكترونية بحتة . ومن خلال منتجات هذا الموقع يلاحظ أن هنالك شرائح تم استهدافها بشكل مخصوص وهي .

* الأطباء / حيث يوفر هذا الموقع منتجات الكترونية طبية .
* الرياضيين / حيث يوفر هذا الموقع منتجات الكترونية رياضية .
* المصورين الفوتوغرافيين / حيث يوفر هذا الموقع منتجات الكترونية متنوعة ومتطورة وتحمل علامات تجارية محترمة وذا جودة عالية في مجال التصوير .
* الأطفال / حيث يوفر هذا الموقع منتجات الكترونية لتنمية قدرات الأطفال وأيضا يوفر منتجات العاب فيديو والعاب محاكاة .
* الشركات / حيث يوفر هذا الموقع إكسسوارات الكترونية كثيرة ومتنوعة في مجال تجهيز المكاتب وقاعات المؤتمرات..الخ.
* المبرمجين / حيث يوفر هذا الموقع منتجات برمجية وأجهزة حاسوب بمختلف الأنواع والقدرات.
* دور العرض / حيث يوفر هذا الموقع شاشات عرض متطورة الخ .
* شركات الصرافة / حيث يوفر هذا الموقع آلات عد نقود الكترونية وكاميرات مراقبة ويوفر أيضا برمجيات محاسبية.

ملاحظة / توجد الكثير من شرائح المجتمع الأمريكي تم استهدافها في هذا الموقع وأنا صنفت هذه الشرائح حسب المنتجات التي يوفرها الموقع ..

**طرق الربح في موقع(Best Buy).**

هناك طرق ربح كثيرة متبعة في موقع (Best Buy) الأمريكي وهي كالتالي.

1. الربح عن طريق بيع المنتجات / حيث يربح الموقع من عملية بيع المنتجات مبالغ كبيرة جدا .
2. الربح عن طريق بيع الخدمات **/** حيث يقدم الموقع خدمات كثيرة غير مجانية.
3. الربح عن طريق الاشتراكات لموقع أل (Best Buy) / بحيث يربح الموقع بهذه الطريقة عند عمليات الشراء مثله مثل البنوك (أي كأنه بنك وسوق الكتروني بنفس الوقت) وهذه طريقة ربح تميز بها الموقع عن غيره من المواقع الأمريكية التي تعمل بنفس المجال.
4. الربح عن طريق العمولة على القيود المالية والعمليات (Transaction fee revenue)/ حيث يحصل الموقع على نسب مالية من كل عملية شراء تحصل.
5. الربح عن طريق التحالف مع للشركات/ حيث يحصل الموقع على عائدات مالية من الشركات التي يعرض بضاعتها.
6. الربح عن طريق فريق الصيانة / حيث يجني الموقع الكثير من المال من عمليات الصيانة والإصلاح للمنتجات التي باعها للزبائن .
7. الربح عن طريق تدوير المنتج / حيث يجني الموقع عائدات مالية من عمليات تدوير المنتجات القديمة التي يأخذها مجانا من المستهلكين .

**ملاحظة هناك منتجات يبيعها الموقع مثل Software, music, images, electronic games لاتوجد فيها خسارة ناتجة عن إرجاع المنتج وتكلفة منخفضة في التوصيل والتوزيع.**

**تصميم موقع أل (Best Buy)**

أن تصميم موقعBest Buy كان رسميا إلى درجة كبيرة من حيث الألوان و الخطوط المستخدمة فيه , حيث جاء التصميم موافقا لنوعية الوظيفة التي يقوم بها الموقع نفسه. وهناك أشياء كثيرة راعاها المصممون أثناء التصميم ومنها مثلا عمليات البحث التي يقوم بها الزبون أو الشخص الذي يزور الموقع , حيث تم تخصيص أكثر من حالة بحث داخل الموقع وهي البحث عن طريق اسم المنتج , والبحث عن طريق سعر المنتج (وهذه الطريقة راعت إمكانات الزبون المادية ), وأيضا الترتيب الجميل للبلوكات المرتبطة بعمليات البحث, وغيرها من الإمكانات الهائلة في عملية البحث. وأيضا من الأشياء التي راعاها المصممون هي الدقة الكبيرة في ترتيب المنتجات والأصناف ,حيث كل منتج يؤدي إلى الأصناف والماركات التابعة له. وأيضا من الأشياء التي تم اختيارها بدقة أثناء التصميم هو أسم الموقع نفسه((Best Buy أي أنها كلمة مفتاحيه كثيرا ما تستخدم داخل الولايات المتحدة الأمريكية(USA) وهذا الاسم يجعل من هذا الموقع يظهر في النتائج الأولية لعمليات البحث التي يقوم بها المستخدمون في جوجل عندما يبحثون عن الأسواق الالكترونية أو ماشابه ذلك . وأيضا من إمكانات التصميم وجود أمكانية إضافة حسابات للزبائن أي من الممكن التسجيل في الموقع والحصول على حساب خاص بالزبون يتم من خلال هذا الحساب تلقي أخر الأخبار الخاصة بالموقع وبالمنتجات الجديدة التي يوفرها . ومن الأشياء الجميلة في التصميم هي أمكانية تصفح الموقع بلغات غير اللغة الانجليزية مثل الاسبانية والفرنسية وغيرها. وأيضا أمكانية تقييم المنتجات وهذه ميزة من ميزات التصميم للموقع حيث تجعل هذه الميزة الزبون من تقييم المنتج الذي أشتراه. ومن الأشياء التي تم مراعاتها أثناء التصميم هي العدادات حيث تقوم هذه العدادات بعملية عد لعمليات الشراء والزيارات والتصفح للمنتجات التي يبيعها الموقع ,حيث يزود الموقع الزائرين للموقع و الزبائن أي المنتجات حازت أكثر عمليات الشراء . وأيضا من الأشياء المهمة التي اهتم تصميم الموقع بها هو أنه راعى تعدد الأجناس والثقافات والتقاليد داخل الولايات المتحدة الأمريكية أي انه لم يستخدم ألونً قد تكون محظورة عند ثقافة معينة. وهذا كله جعل من الزائر للموقع لا يشعر بالملل بل أن تصميم الموقع يثير الفضول عند الزبون لاستكشاف صفحات الموقع والاطلاع على المنتجات**.**

**,,,,,,,وهذا كله جعل من الموقع موقع ناجح بامتياز يحظى بثقة كبيرة لدى المستهلكين الأمريكيين .**

**هناك ملاحظات على الموقع وليس تصميم الموقع وهي بالنسبة لي أعتبرها عيوب :**

* أن الموقع يبيع منتجاته عبر ضمن نطاق جغرافي محدد (الولايات المتحدة الأمريكية).
* أن الموقع يبيع منتجات جديدة فقط أي أنه لايبيع منتجات مستخدمة مقارنة بكثير من المواقع الأمريكية الأخرى.
* اقتصار الموقع على منتجات إلكترونية فقط.

**ملاحظة** / **جزء كبير من اقتصاد الولايات المتحدة الأمريكية قائم على الخدمات التي تبيعها المواقع التجارية الأمريكية بمختلف أنواعها.**