

صورت جلسه عملیاتی مزون عروس و مجلسی

مقدمه

این صورت جلسه برای کمک به مزون عروس و مجلسی خانم*****نوشته شده است تا با یک برنامه ساده و عملی، فروش مزون بیشتر شود، مشتریان راضی تر باشند و مزون در شیراز بین رقبا دیده شود.

مشخصات جلسه

جلسه مشاوره با امیرحسین اسدی

تاریخ: دوم خرداد ۱۴۰۵

مکان: کلینیک مشاوره کسب و کار امیرحسین اسدی، خیابان جردن، کوچه نور

موضوع جلسه: برنامه توسعه، رشد و افزایش فروش مزون + طراحی مزیت رقابتی و خدمات بهتر به مشتری

هدف گذاری کلی مزون (۳ ماه آینده)

۱. افزایش تعداد قراردادهای قطعی (بعد از پرو) حداقل ۳۰ درصد
 ۲. تبدیل شدن به یکی از ۳ انتخاب اصلی عروس های شیراز در ذهن و پیشنهادها
 ۳. جمع آوری نظرات مشتریان و رفع ۳ تا ۵ مشکل اصلی آنها تا قبل از جلسه بعد
۱. طراحی مزیت رقابتی مزون*****

اقدام:

- شناسایی تفاوت های مزون با مزون های دیگر شیراز (از نظر کیفیت، مدل، خدمات، رفتار، فضا و...)



صورت جلسه مشاوره کلینیک کسب و کار امیرحسین اسدی

- مشخص کردن این که چرا یک عروس باید «این مزون» را انتخاب کند، نه مزون دیگر

خروجی عملیاتی ساده:

- نوشتن یک جمله جایگاه مزون، مثل: «مزون ...، تخصص در لباس عروس های شیک با خدمات اصلاح و فیت رایگان تا روز مراسم»
- نوشتن لیست حداقل ۳ مزیت خاص که رقبا سخت بتوانند کپی کنند؛ مثلاً: (۱) استفاده از متریا ل باکیفیت و دوخت تمیز
- 2. مشاوره استایل و حالت اندام برای عروس به صورت رایگان
- 3. گارانتی اصلاح سایز تا ۲۴ ساعت قبل از مراسم

۲. خدمات حین فروش و پس از فروش و طراحی سفر مشتری

اقدام:

- مشخص کردن یک روند مشخص برای برخورد با مشتری؛ از لحظه ورود تا بعد از تحویل لباس

خروجی عملیاتی ساده:

- نوشتن یک چک لیست «تجربه مشتری» شامل: (۱) نوع خوش آمدگویی و معرفی کوتاه مزون (۲) نحوه پذیرایی ساده و محترمانه (۳) روش مشاوره در زمان پرو (پیشنهاد مدل متناسب با قد، اندام، رنگ پوست) (۴) نوع بسته بندی شیک هنگام تحویل لباس (کاور تمیز، نکات نگهداری) (۵) تماس یا پیام کوتاه بعد از مراسم برای پرسیدن رضایت و گرفتن عکس یادگاری

۳. همکاری با کسب و کارهای مرتبط (همکاری دوطرفه)

اقدام:





صورت جلسه مشاوره کلینیک کسب و کار امیر حسین اسدی

- پیدا کردن و ارتباط با کسب و کارهایی که مشتری مشابه دارند؛ مثل: آتلیه عکاسی، میکاپ آرتیست، سالن زیبایی، تالار و خدمات تشریفات

خروجی عملیاتی ساده:

- تهیه لیست ۵ همکار مهم در شیراز
- طراحی ۱ تا ۲ نوع «پکیج مشترک» (مثلاً تخفیف برای مشتریانی که از آرایشگاه می آیند)
- توافق بر سر شیوه تقسیم منافع؛ مثلاً:
 - درصد کمیسیون برای معرفی مشتری
 - یا تخفیف متقابل بین مزون و همکار

۴. جذب مشتری از مناطق اطراف شیراز

اقدام:

- طراحی روش جذب مشتری از روستاها و شهرهای نزدیک

خروجی عملیاتی ساده:

- ارائه مشاوره آنلاین تصویری (مثلاً از طریق واتساپ) قبل از اینکه مشتری راه بیفتد و به شیراز بیاید
- بررسی امکان ارسال لباس به شهرهای نزدیک یا فراهم کردن شرایط پرو در محل برای برخی مناطق خاص
- آماده کردن متن و تبلیغ مخصوص مناطق اطراف، با در نظر گرفتن فرهنگ و سلیقه آنها

۵. بررسی مسیر کامل مشتری (از آشنایی تا خرید)

اقدام:

صورت جلسه مشاوره کلینیک کسب و کار امیرحسین اسدی

- کشیدن یا نوشتن مراحل مختلفی که مشتری با مزون در تماس است: (۱) آشنایی اولیه (اینستاگرام، معرفی دوستان، تبلیغ) (۲) اولین تماس یا دایرکت (۳) مراجعه حضوری و پرو (۴) تصمیم گیری و عقد قرارداد (۵) تحویل لباس (۶) روز بعد از مراسم

خروجی عملیاتی ساده:

- نوشتن نقاط درد و مشکل در هر مرحله؛ مثلاً:
 - تأخیر در پاسخ دایرکت
 - شلوغی بیش از حد در زمان پرو
 - نامشخص بودن شرایط اصلاحات و ...
- نوشتن یک راه حل ساده برای هر مشکل (مثلاً تعیین شخص یا زمان مشخص برای جواب دادن دایرکتها)

۶. بهبود مرحله «اقدام به خرید» (وقتی مشتری می گوید: باید فکر کنم)

اقدام:

- بررسی دلایل اصلی این که چرا بعضی مشتری ها بعد از پرو، قرارداد نمی بندند

خروجی عملیاتی ساده:

- نوشتن چند جمله و پیشنهاد آماده برای زمان های مردد بودن مشتری؛ مثل:
 - پیشنهاد رزرو لباس برای چند روز با مبلغ کم
 - ارائه پیشنهادهای ویژه و محدود؛ مثلاً تخفیف کوچک یا هدیه برای تصمیم گیری همان روز
- طراحی یک برنامه پیگیری ساده (پیام محترمانه در واتساپ یک تا دو روز بعد از بازدید برای پرسیدن نظر و کمک به تصمیم)

۷. برنامه تبلیغات و جذب مشتری در شیراز

صورت جلسه مشاوره کلینیک کسب و کار امیر حسین اسدی

اقدام:

- بررسی روش‌های فعلی تبلیغ (اینستاگرام، بله، معرفی، محیطی و...) و قوی‌تر کردن آن‌ها

خروجی عملیاتی ساده:

- برنامه انتشار محتوا در اینستاگرام یا سایر شبکه‌ها شامل:
 - ریلز از پرو مشتریان (با اجازه)
 - نشان دادن قبل و بعد از اصلاحات لباس
 - معرفی مدل‌های جدید با توضیح کوتاه
- تعیین بودجه ماهانه برای تبلیغات دیجیتال یا همکاری با بلاگرهای محلی
- انتخاب بلاگر نه فقط بر اساس تعداد فالوئر، بلکه بر اساس اینکه قبلاً برای مزون‌ها مشتری واقعی آورده باشد

۸. مصاحبه و نظرسنجی از مشتریان

اقدام:

- صحبت کردن با ۱۰ مشتری از ۳ ماه گذشته تا بفهمیم دقیقاً چه چیزهایی را دوست داشته‌اند و چه چیزهایی را نه

ترکیب پیشنهادی مشتری‌ها:

- ۴ نفر: خریدار قطعی
- ۳ نفر: مشتری مردد (دیدند ولی نخریدند)
- ۳ نفر: مشتری کاملاً از دست‌رفته

روش اجرا:

- تماس تلفنی ۱۰ تا ۱۵ دقیقه‌ای

• ارسال فرم کوتاه در واتساپ

سوالات پیشنهادی ساده:

- (۱) از چه راهی با مزون ما آشنا شدید؟
- (۲) مهم‌ترین معیار شما برای انتخاب مزون چیست؟ (قیمت، مدل، برخورد، لوکیشن، تنوع، اصلاحات و...)
- (۳) چه چیزی باعث شد از ما خرید کنید یا نکنید؟
- (۴) در زمان پرو لباس، چه چیزی اذیت‌تان کرد یا می‌توانست بهتر باشد؟
- (۵) قیمت‌ها نسبت به انتظار شما چگونه بود؟
- (۶) اگر یک خدمت یا امکان به مزون اضافه شود، کدام باشد که احتمال خریدتان بیشتر شود؟
- (۷) در تصمیم‌گیری، نقش داماد یا خانواده چقدر بود؟
- (۸) از ۰ تا ۱۰ چقدر احتمال دارد مزون ما را به دوستان معرفی کنید؟ چرا؟

خروجی مورد انتظار:

- یک گزارش ۱ تا ۲ صفحه‌ای شامل:
 - ۵ مشکل پرتکرار
 - ۵ خواسته پرتکرار
 - ۳ پیشنهاد سریع و قابل اجرا
- یک عدد امتیاز کلی رضایت مشتری (میانگین جواب‌های سؤال ۸)

مهلت:

- آماده‌سازی این گزارش تا قبل از جلسه بعدی (حداکثر دو هفته آینده)

۹. استفاده از هوش مصنوعی برای تولید عکس‌های جذاب

اقدام:

- بررسی و در صورت امکان اجرای پروژه ساخت تصاویر جذاب عروس و داماد با لباس‌های مزون، با کمک هوش مصنوعی، برای اینستاگرام یا شبکه‌های داخلی و کاتالوگ ارسالی

هدف:

- جذاب‌تر شدن پیج و کاتالوگ
- افزایش رزرو پرواز طریق دایرکت
- کاهش نیاز به عکاسی‌های سنگین و گران

چارچوب اجرایی ساده:

(۱) انتخاب ۱۰ تا ۲۰ مدل لباس پرفروش یا جدید

(۲) تهیه عکس‌های باکیفیت از این لباس‌ها (روی مانکن یا تن‌خور واقعی با نور خوب)

(۳) تعیین ۲ تا ۳ سبک ثابت برای عکس‌ها (مثلاً لوکس داخل سالن، فضای باغ، هتل شیک)

(۴) تولید مجموعه عکس‌ها شامل:

- عروس تنها
- عروس و داماد کنار هم
- یک نسخه مناسب استوری (عمودی)

نکات مهم:

- استفاده از چهره‌های غیرواقعی یا کاملاً ساخته شده با هوش مصنوعی، برای جلوگیری از مشکل رضایت‌نامه
- عدم استفاده از لوگو یا برندهای دیگر روی عکس‌ها



صورت جلسه مشاوره کلینیک کسب و کار امیر حسین اسدی

