

# أكثر 10 أخطاء يقوم بها تاجر التجزئة



## مقدمة

يتنافس تجار التجزئة في عصرنا الحديث لجذب انتباه وتحقيق النجاح، ومع تطور التكنولوجيا وتغير متطلبات السوق، يواجه هؤلاء التجار تحديات جديدة قد توقعهم بأخطاء فادحة، مثل عدم استخدام التكنولوجيا بفعالية، وتجاهل فهم احتياجات العملاء بشكل صحيح، أو عدم مواكبة التطورات في سوق التجزئة، الأمر الذي يعرضهم لخطر فقدان مصداقيتهم بين زبائنهم وتهديد مكانتهم في سوق المنافسة المستمرة.

لذلك سنتناول في هذا الكتيب من **سمارت لايف** أكثر 10 أخطاء يقوم بها تجار التجزئة، علماً تاجر التجزئة خطر الوقوع في هذه الأخطاء.

# عدم استخدام نظام محاسبي مناسب

1

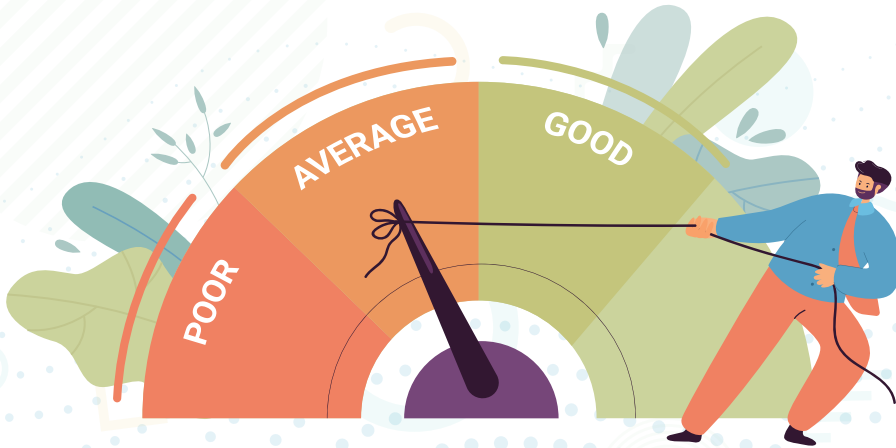
فاستخدام نظام محاسبي غير ملائم يمكن أن يؤدي الى فقدان البيانات والمعلومات الهامة، وصعوبة في تتبع المبيعات والمخزون، بالإضافة الى زيادة الأخطاء المحاسبية والتأخر في إعداد التقارير المالية، لذلك يجب على تاجر التجزئة اختيار النظام المحاسبي الذي يناسب نشاطه التجاري ويخدم مصلحة منتجاته وخدماته، ويساعده على اتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على بيانات دقيقة.



## عدم وجود مؤشرات واضحة لقياس الأداء

2

فمعرفة الأداء تساعد بشكل كبير على اكتشاف المشاكل وحلها، وبالتالي سينعكس ذلك إيجاباً على أداء وسير العمل وللأسف نجد كثير من أصحاب المشاريع لا يدركون مدى أهمية قياس الأداء ، سواء من ناحية المبيعات أو الأرباح وغيرها، فعلى سبيل المثال أصحاب المحلات التجارية يجب عليهم استخدام أنظمة مبيعات تحتوي على تقارير تفصيلية لجميع العمليات التي تمت، والتي ستساعد صاحب المشروع بأن يكون على إطلاع دائم بأرباحه ومبيعاته.



## عدم مراقبة مبيعات المنتج

3

يعاني كثير من تجار التجزئة من التبذير في طلب المنتجات وتعبئة المخزون، بسبب سوء الإدارة والتخطيط، حيث يجب على تاجر التجزئة معرفة ماهي أكثر الأوقات التي يتم فيها شراء المنتج من قبل العمال، ومعرفة مدة الاحتفاظ بالمخزون، وأوقات الطلب من الموردين، مما يساعده على معرفة هل المنتج موسمي أم لا، كما يساعد على طلب الكمية الصحيحة من المخزون وبالتالي لن يتم طلب أكثر اللازم وتحمل خسائر بلا طائل، ويمكن حل هذه المشكلة من خلال نظام إدارة مخزون يحتوي على تقارير تفصيلية خاصة بحركة المنتجات.



## 4 عدم وجود رمز تعريفى للمنتجات

وتكمن أهميتها في المساعدة على تتبع المخزون بدقة عالية مثل معرفة عدد المنتجات المتوفرة حالياً في المخزون، وهو عبارة عن رمز تعريفى يتألف عادة من ٦-١٨ رقم وحرف تعبر عن تفاصيل المنتج مثل: العلامة التجارية، المقاس، اللون وغيرها، بالإضافة إلى أنها تساعد على تفادي الأخطاء المتوقعة حدوثها مثل شحن المنتج الخطأ للعميل، وغيرها من الأخطاء.



## إدارة الفروع بشكل منفصل

5

تسبب إدارة الفروع بطريقة منفصلة ومخزون منفصل الى ارتفاع احتمالية خسارة العملاء بشكل كبير، لأن كل عميل تتم معاملته بطريقة مختلفة حسب كل فرع، وهذا ما لا يعجب العملاء بشكل عام، فعلى سبيل المثال، قد يذهب العميل لشراء منتج ما من أحد الفروع لكنه لم يستطع العثور عليه، فيرغب بأن يتأكد من توفره في الفروع الأخرى لكن أيضاً لا يستطيع، لأن إدارة الفروع منفصلة.

كما تصعب إدارة الفروع بشكل منفصل كثيراً من الأمور أهمها صعوبة متابعة مبيعات كل فرع على حدة، وصعوبة نقل مخزون من فرع لآخر، بينما لو تم توحيد الإدارة ستصبح جميع هذه الأمور تتم بضغط زر واحدة.



## ضعف خدمة العملاء

فلا بدّ لتاجر التجزئة من الاستعانة بفريق خدمة عملاء على قدر كافٍ من التدريب والمعرفة بمنتجات المتجر وخدماته، إضافة الى تمثّعهم بأخلاق اللطف في التعامل مع العملاء وسعة صدرهم تجاه أي موقف يتعرضون له أثناء العمل، حيث تؤثر خدمة العملاء إذا كانت سيئة بشكل مباشر على المبيعات، بفض النظر عن مدى روعة العروض أو المنتجات، كما يجب على تاجر التجزئة أن يحرص على فتح وإغلاق المتجر في وقت محدد، وتوفير عدد كافٍ من الموظفين خلال فترات الذروة.





## 7 خلق عروض غير مشجعة

ففي عصر يمكن فيه للناس التسوق أثناء وجودهم في المنزل أو في تنقلاتهم اليومية ، يجب على تاجر التجزئة أن يمنح العملاء أسبابًا مقنعة للنهوض والذهاب إلى متجره، وذلك بالتخلي عن أساليب التسويق التقليدية والعروض غير المشجعة للمنتجات، والبحث عن أساليب مبتكرة وعروض ملهمة ومشجعة تدفع العميل على اتخاذ قرار الشراء، كعروض "اشتر واحد واحصل على الثاني مجاناً" وهدايا مجانية مع كل عملية شراء، وبطاقات الهدايا وتنظيم المسابقات والسحوبات، بالإضافة الى تخفيضات خاصة بالطلاب أو كبار السن أو فئات معينة من المستهلكين.



# عرض المنتجات بطريقة عشوائية

8

فبدلاً من أن يجمع تاجر التجزئة كل بضاعته معاً على رف واحد، يجب أن يظهر للعملاء أن منتجاته تستحق الاستثمار من خلال منح كل عنصر المساحة والإضاءة والإعداد الذي يحتاجه للنجاح، ووضع البضائع ذات الهامش المرتفع في المقدمة والوسط والواسعة في متجره، ثم تجميع بقية مخزونه معاً حسب القسم، حتى يتمكن العملاء دائماً من العثور على المنتج المناسب في أقل وقت ممكن.



## 9 الشريك والموقع الخاطئ

تبنى كثير من علاقات الشراكة في العمل على أسس غير واضحة، فلا توضع الشروط والحدود لتدخل هذا الشريك أو ذاك، ولا يتم توضيح الصلاحيات والاتفاق عليها وتوثيقها والالتزام بها، كما يعاني بعض تجار التجزئة من شركائهم الصامتين اللذين لا يبدوون رأيهم في تفاصيل العمل، الأمر الذي يدعو لتسميتهم "بالشركاء الصامتين" وغير المؤثرين، وهذا يؤثر سلباً على الشركاء الآخرين.

كما يشكّل الموقع الخاطئ لمحل تاجر التجزئة أحد عوامل الفشل في تجارته، فإذا كان إيجاره أقل من الإيجار الدارج في المنطقة، فقد يستحقّ الموضوع إعادة النظر بالموقع، لأن ما يوفره من إيجار سيدفع أضعافه كتكاليف للتسويق والدعاية.



## عرض بضاعة نادرة الطلب 10

يقوم بعض تجار التجزئة بوضع بضائع نادرة ظناً منهم بأن ذلك يجعلهم يتميزون عن منافسيهم، ناسين أن هذه البضائع غير مطلوبة دائماً ولا يوجد عليها إقبال كبضائع أخرى، فمن أهم أسباب النجاح في تجارة التجزئة توفر البضائع سريعة الحركة والمطلوبة دائماً، ولا ضرر بتوفير البضائع النادرة من حين لآخر، ولكن كجزء ثانوي لخطة سلسلة التوريد الخاصة بالعمل.



## النظام المحاسبي SMART ERP ودعمه لأعمال تجار التجزئة

يتميّز النظام المحاسبي SMART ERP بأنه نظام شامل متكامل محاسبياً ومالياً وإدارياً، ويناسب أي نشاط تجاري، كما يمكن أن يقدم لتاجر التجزئة العديد من الفوائد الهامة منها:

1 تنظيم وتسجيل العمليات المالية اليومية بدقة، مما يسهّل إدارة الحسابات بشكل منظم

2 تحليل البيانات المالية بدقة، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية أفضل

3 تسهيل عمليات المراقبة والمراجعة الداخلية، مما يقلل من مخاطر الأخطاء المالية.

4 تقليل التكاليف المرتبطة بالجرد اليدوي للمخزون، حيث يمكنه تقدير قيمة المخزون بدلاً من حسابه يدوياً، مما يوفر كثيراً من الوقت والجهد.



لمزيد من التفاصيل عن النظام المحاسبي SMART ERP  
تفضلوا بزيارة الموقع الرسمي لشركة سمارت لايف

 [smartlife.ws](http://smartlife.ws)

 9200 33539



من الواضح أن تجنّب الأخطاء السابقة يتطلّب من تاجر  
التجزئة وعياً مستمراً وتطويراً دائماً لضمان تقديم أفضل  
خدمة للعملاء، من خلال التعلّم من الأخطاء السابقة  
وتطبيق أفضل الممارسات التي تعزز من نجاحه وتضمن  
استمرارية عمله في السوق المنافس