وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الانبار

التجارة الإلكترونية

E-COMMERCE

م. علي جبير الهيتي

ماجستير ادارة الاعمال

قواعد التجارة الإلكترونية

اختلف الباحثين في عدد قواعد التجارة الالكترونية فمنهم من وضع خمسة قواعد ومنهم من وضع سبعة قواعد اما بالنسبة للأغلبية فقد اتفقوا على ثمانية قواعد ومن اهم قواعد التجارة الإلكترونية التي يجب على التجار الاخذ بها إذا كانوا يريدون بناء تجارة ناجحة عبر الإنترنت والاهتمام الشديد بالتفاصيل وهي:

1. قوة العلامة التجارية

عندما يصل المستهلك إلى الصفحة المقصودة للشركة، يجب أن يكتسب على الفور إحساسًا بالشركة وما تقدمه من منتجات وخدمات، ومن ثم يتم إخباره بأنه في المكان المناسب للعلامة التجارية والتي تعتبر هوية المنظمة والصورة التي يهدفون إلى تصويرها للمستهلكين.

تعد العلامة التجارية من أكثر الأصول قيمة للشركة لأنها تميز المؤسسة عن منافسيها ويمكننا تحديد العلامة التجارية على النحو التالي: وهي تعبر عن شخصية وقيم الأعمال التجارية ، والشعور بالجودة والجدارة، وتبني الثقة والولاء ، وتؤثر بشكل إيجابي على قرارات الشراء وغير ذلك.

وتتضمن قوة العلامة التجارية بعض الفوائد الرئيسية وهي ما يلي:

أ- القدرة على فرض سعر ممتاز.

تمكن العلامة التجارية القوية الشركات من فرض أسعار أعلى لمنتجاتها ولماذا يدفع المستهلكون مقابل سيارة لكزس أكثر بكثير مما سيدفعونه مقابل سيارة تويوتا عندما يكونون في الأساس نفس المنتج والسبب هو الصورة التي طورتها لكزس.

عندما يتعلق الأمر بتجار التجزئة في التجارة الإلكترونية ، فإن نفس المبدأ ينطبق على إنشاء علامة تجارية يخلق تصورًا بأن المستهلكين سيتم تزويدهم بمستوى معين من الجودة ، وبالتالي جذب العملاء الراغبين في إنفاق المزيد.

حقيقة الأمر هي أنه على الرغم من أن تويوتا سيارة جيدة ، إلا أن الناس يدفعون مقابل الاسم بشكل أساسي. يمكن قول الشيء نفسه بالنسبة لمجموعة متنوعة من منتجات الملابس ، والأدوات الإلكترونية ، والمجوهرات ، وأنواع أخرى من البضائع، فإن العلامة التجارية تمكن التجار من خلق جو من المصداقية والجودة، على الرغم من الاختلاف الفعلي في القيمة بين البائع ومنافسيه.

ب- التقدير والولاء

فإن صياغة العلامة التجارية كأحد أساسيات التجارة الإلكترونية تجعل الشركة لا تُنسى ويكون المستهلك مروجا للعلامة التجارية.

2. تصميم ويب سهل الاستخدام

من أهم أساسيات التجارة الإلكترونية عندما يتعلق الأمر بتصميم الويب هي البساطة في العثور على ما يبحثون عنه ، فإن الهدف الرئيسي للتجار هو إنشاء موقع ويب يمكّن المتسوقين من العثور على ما يريدون بسرعة وبساطة، وان أحد الأسباب الرئيسية لنجاح التجارة الالكترونية هي سهولة الوصول الى المنتج، والشيء الرئيسي الذي يجعل الناس يحبون التسوق على أمازون هو أن الموقع سهل للغاية للتنقل والاستخدام.
ويمتلك المستهلكون مجموعة متنوعة من الأدوات تحت تصرفهم للعثور على ما يريدون ببضع نقرات.

3.موقع ويب متوافق مع الجوّال

هذه النصيحة ليست مجرد واحدة من أهم أساسيات التجارة الإلكترونية. إنه أحد أهم العناصر التأسيسية لأي عمل تجاري ناجح عبر الإنترنت. يصبح هذا التأكيد واضحًا تمامًا عندما يعتبر الناس أن التسوق عبر الهاتف المحمول يمثل الآن أكثر من 50 % من المعاملات عبر الإنترنت لذلك فان عام 2021 ، يعد تحسين الأجهزة المحمولة أمرًا مهمًا لتجار التجزئة عبر الإنترنت للتنافس مع أولئك الذين يروجون بالفعل للوجهات الصديقة للجوال.
بدون موقع متجاوب مع الأجهزة المحمولة سيكون من الصعب للغاية على التجار تحقيق المبيعات المطلوبة لتنمية علامتهم التجارية.

4.صور منتجات عالية الجودة

يعد إنشاء صفحات تتضمن منتجات الشركة أمرًا بالغ الأهمية لإجراء مبيعات عبر الإنترنت، اذ تبدأ صفحات المنتج الرائعة بصور مذهلة. نظرًا لأن المتسوقين عبر الإنترنت لا يمكنهم التقاط المنتج بأيديهم والشعور به، لذلك يتعين على البائعين عرض صور عالية الجودة تمكن المستهلكين من إلقاء نظرة حميمة على المنتج من زوايا متعددة بالإضافة إلى ذلك ، يجب على تجار التجزئة قضاء الوقت في إبراز الميزات المهمة أو الفريدة للمنتج ، نظرًا لأنه من المحتمل أن تكون هذه الأشياء نقاط قوة له عندما توضع على صور المنتج على الصفحات، ويجب على الشركة وضع صور المنتجات من الأمام والخلف والجانبين و (إن أمكن) من الداخل. يمكن لهذه الأنواع من الصور إبلاغ المستهلكين بشكل أفضل بتصميم أو استخدام منتج ما وتمكين الأشخاص من تخيل أنفسهم باستخدام هذا المنتج.

5. عملية دفع مبسطة

أحد الأسباب الأكثر شيوعًا للتخلي عن التسوق عبر الإنترنت هو "عملية سداد طويلة جدًا ومعقدة للغاية. من المهم تقليل عدد حقول النموذج الذي يتعين على المستهلكين إكمالها من سداد مبلغ التبضع وتضمين الحقول الضرورية فقط لإكمال الطلب ، يجب على تجار التجزئة

أيضًا التفكير في استخدام حقول الملء التلقائي لملء البلدان والمدن والولايات وما شابه ذلك حتى يتمكن المتسوقون من إكمال طلباتهم بشكل أسرع.

6. خدمة عملاء متفوقة

عندما يتعلق الأمر بتعلم أساسيات التجارة الإلكترونية التي من شأنها بناء ورفع مستوى رضا العملاء والتأكد من أن العلامة التجارية ذات قيمة للمتسوقين ، فإن خدمة العملاء الممتازة تقع بالقرب من أعلى القائمة.

نظرًا لأن تجار التجارة الإلكترونية يُحرمون من التفاعل وجهًا لوجه مع جمهورهم ، فإن ضمان توفير تجربة عملاء عالمية المستوى من خلال جميع المكالمات الهاتفية والمحادثات المباشرة ورسائل البريد الإلكتروني وما إلى ذلك أمر بالغ الأهمية لتنمية الولاء والمشاعر الإيجابية عبر الإنترنت.

7. طريقة تنفيذ الطلبات الصلبة

يعدُّ الشحن جزءاً كبيراً من عملك عندما يكون لديك متجرٌ على الإنترنت؛ وفي حين يعتمد معظم أصحاب المحلات على خدمات البريد أو شركات شحن البضائع، مثل: "فيديكس" (FedEx)، وغيرها؛ توجد الكثير من الطرائق الأخرى التي يمكنك من خلالها توصيل السلع إلى العملاء المحليين . كما يسعى جميع أصحاب المتاجر الإلكترونية إلى توفير أفضل تجربة شحن إلى عملائهم دون تردد. إذ تعد عملية شحن المنتجات من أهم العمليات المؤثرة على رضا العملاء وولائهم، علاوة على ذلك أنها أحد الخطوات الأساسية لإتمام دورة شراء المنتج بداية من استلام الطلب وصولًا إلى تسليمه إلى العميل.

8. خطة تسويق فعالة

مهما كان حجم مشروعك كبيرا أو صغيرا، فأنت تحتاج إلى وضع خطة تسويقية شاملة تُساعدك على تسويق المُنتج أو الخدمة التي ينتجها مشروعك. ويمكن تعريف خطة التسويق بأنها خطة عمل تتركز بشكل أساسي على المبيعات والتسويق، لكن هذا التعريف البسيط لا يعكس الأهمية والتعقيد الذين يُميّزان الخطة التسويقية.
توضِّح خطة التسويق السوق الذي تستهدفه، حيث من السهل العثور على العملاء والزبائن لو كنت تَعرف جمهورك المستهدف بالضبط. وتساعدك على صياغة رسائل تسويقية تؤتي ثمارها بفعالية. فخطة التسويق في التجارة الالكترونية هو معرفة ما يمكن أن يقدمه منتجك أو

خدمتك لمساعدة جمهورك المستهدَف، يوجد العديد من خيارات التسويق والترويج، مثل البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والإعلانات الإلكترونية ..إلخ، إن أهم عامل في إعداد خطة تسويقية فعالة هو المرونة التي تسمح بالتغيير، وقابلية التعامل مع العوامل التي قد تؤثر على نتائج واختيارات التسويق، بما في ذلك ظروف السوق، والطلب على منتجك أو خدمتك، ومشكلات التسعير، وأساليب التسويق الجديدة.