

المحور الأول: مدخل إلى إدارة المبيعات

تعرف إدارة المبيعات على أنها عملية تطوير وتخطيط ومراقبة عملية بيع منتجات وخدمات الشركات، والتحكم فيها بشكل كامل، وذلك من خلال القيام بتوظيف وتدريب فريق كامل متخصص في المبيعات، تبدأ مهمته من مرحلة ما قبل البيع وأثناءه وكذلك خدمات ما بعد البيع؛ لتحقيق أفضل أرباح للشركة.

أولاً: أهمية إدارة المبيعات في الشركات

تعتبر إدارة المبيعات من أهم الإدارات الموجودة في أي مؤسسة، حيث أنها تساهم بشكل كبير في زيادة أرباح الشركة، وتتمثل أبرز نقاط الأهمية لإدارة المبيعات فيما يلي :

1- تحقيق الأهداف العليا: حيث تهدف إلى تنفيذ الخطط والاستراتيجيات التي تضعها الإدارة مسبقاً؛ لإرضاء العملاء وزيادة الانتشار في السوق وبالطبع زيادة الأرباح.

2- مراقبة مسؤولي المبيعات: يتألف فريق المبيعات من مجموعة من الموظفين الذين يؤدي كل واحد منهم مجموعة مختلفة من المهام، وتقوم إدارة المبيعات بمراقبة الفريق وتنظيم العمل والأنشطة بينهم.

3- التخطيط الأفضل: تتمثل إحدى أبرز نقاط أهمية إدارة المبيعات في أنها تقوم بصياغة الأهداف والاستراتيجيات وتحدد الميزانية المناسبة لعملها ووفقاً لرؤية الإدارة العليا .

4- توثيق العلاقات مع العملاء: حيث يهدف موظفو فريق المبيعات إلى بناء علاقات قوية مع العملاء؛ لتحقيق زيادة في المبيعات والأرباح.

5- تحسين التوزيع: حيث يهدف فريق المبيعات إلى تحديد المشكلات الرئيسية التي تعوق عملية التوزيع ومحاولة إيجاد حلول فعالة لها .

6- مساعدة الإدارة العليا: من أبرز نقاط أهمية إدارة المبيعات هي تقديم تقارير للإدارة العليا تحتوي على مقارنة بين النتائج التي تم التخطيط لها وبين ما تم تحقيقه بالفعل؛ مما يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات الحاسمة مثل توسيع الأعمال أو إيقافها أو غيرها من القرارات.

7- تعظيم الأرباح: يسعى فريق المبيعات بشكل دائم إلى البحث عن طرق متنوعة تساعد على زيادة مبيعات وأرباح الشركة.

8- تطوير المنتج أو الخدمة : من خلال التواصل بشكل دائم مع العملاء يمكن لفريق المبيعات التعرف على أوجه القصور الموجودة في المنتج أو الخدمة وما يحتاج العملاء إلى وجوده بالمنتج وتفضيلاتهم؛ وإبلاغ الإدارة بما يريدونه؛ لزيادة بيع المنتج وتحقيق أرباح أكثر .

ثانياً: مهام إدارة المبيعات

يلعب فريق المبيعات مجموعة من الأدوار الهامة في سير العمل، حيث أنها تؤثر بشكل كبير في مدى نجاح الشركة أو المؤسسة وتحقيق أهدافها بدقة، وتتمثل أبرز مهام إدارة المبيعات فيما يلي :

✓ العمل على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل كامل فيما يتعلق بعمليات التوزيع وتحقيق مبيعات وأرباح مرتفعة.

✓ التأكد من أن الأهداف التي تسعى إليها الإدارة العليا في الشركة واقعية وقابلة للتنفيذ.

✓ ابتكار الاستراتيجيات ووضع الخطط الفعالة التي تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة فيما يخص المبيعات.

✓ تحديد خصائص العملاء المحتملين والبحث عن طرق جذب مزيد من العملاء إلى الشركة.

- ✓ اقتراح وسائل تساعد على الترويج للمنتجات وللعلامة التجارية؛ لجذب مستهلكين أكثر وبالتالي تحقيق أرباح أكبر.
- ✓ أداء خدمات ما بعد البيع بشكل فعال للحفاظ على العملاء وولائهم للمؤسسة، وتعزيز العلاقات مع عملاء آخرين لجذبهم للتعامل مع المؤسسة.

ثالثاً: أهداف إدارة المبيعات

يحمل فريق المبيعات على عاتقه مهمة كبيرة في تحقيق أكبر نجاح ممكن للشركة، ومن ثم استمرارها في السوق بقوة، وتتمثل أبرز أهداف إدارة المبيعات فيما يلي :

1- زيادة حجم المبيعات: من البديهي أن تكون أولى أهداف فريق المبيعات في أي شركة أو مؤسسة أن يقوموا بزيادة حجم مبيعات منتجات وخدمات الشركة لأعلى درجة ممكنة؛ مما يترتب عليه الوصول إلى نسبة الأرباح التي تهدف إليها الإدارة العليا .

وتختلف الإجراءات المتبعة لزيادة المبيعات باختلاف مستوى مبيعاتك في السوق، فإذا كانت حالتها جيدة سيكون من الجيد إضافة منتجات جديدة تجذب الجمهور إليك بشكل أكبر، أما إذا كنت تعاني من قصور فيجب عليك حينها تدريب فريق المبيعات على استراتيجيات تساهم في زيادة الأرباح.

وتشمل عملية تدريب فريق المبيعات على تزويد مهاراتهم فيما يخص التعرف على سير عملية البيع في السوق وكيفية العثور على عملاء محتملين ومحاولة إقناعهم بشراء منتجات أو خدمات الشركة وغيرها.

2- الحصول على عملاء دائمين: تعتبر الأهداف طويلة المدى من أبرز أهداف إدارة المبيعات حيث تهدف إلى الحفاظ على العملاء لأطول فترة ممكنة من خلال حصولهم على منتجات بجودة عالية وإنشاء حملات تسويقية موسعة؛ فتحصل الشركة على رضا العميل واستمراره معهم أطول فترة ممكنة .

ومن الأمور التي تساهم في رضا العملاء أيضًا هي خدمات ما بعد البيع، حيث يشعر العملاء حينها باهتمام الشركة بمعرفة آرائهم وتفضيلاتهم فيتم تحسين المنتجات بناءً على ردود فعلهم .

3- العثور على عملاء جدد: لا يكفي لنمو الشركات الاعتماد على عملائها الدائمين فحسب، بل يجب عليها محاولة إيجاد طرق واستراتيجيات فعالة تساعد في جذب مزيد من العملاء الجدد؛ لتحقيق مبيعات أكبر وبالتالي أرباح أكثر.

ويجب أن يتم تدريب فريق المبيعات على كيفية تحديد العملاء المحتملين وإقناعهم بمدى فائدة المنتج أو الخدمة لهم، بالإضافة إلى تقديم خدمات ما بعد البيع؛ ليشعروا بأهميتهم، وكذلك تقديم عروض خاصة لهم، وغيرها من الوسائل التي تزيد ولائهم للشركة .

4- الحصول على مكانة متميزة في السوق: تهدف كل شركة أو مؤسسة أن يكون لها مكانة متميزة في السوق في مجالها؛ مما يساعد في تحقيق أهدافها على المدى القصير أو الطويل؛ بسبب استقرارها في ذهن المستهلك، لكن هذا الأمر يتطلب مجهود كبير من الشركة بشكل عام وفريق المبيعات بشكل خاص ويتمثل في محاولة تقديم منتج متميز بأعلى درجات الجودة مع وجود خدمة عملاء على مستوى عالٍ من الاحترافية في التعامل .

5- وضع الخطط المستقبلية: يجب على الشركة ألا تكتفي بما تحقّقه من نجاحات في مستوى المبيعات والأرباح، بل يجب عليها دائماً البحث عن تحقيق المزيد، وهنا يأتي دور فريق المبيعات، الذي يقوم بوضع الخطط المستقبلية التي تهدف إلى تعزيز أرباح المؤسسة بشكل أكبر، ومتابعة تنفيذ تلك الخطط والتحكم في مجرياتها بمنتهى الدقة.

رابعاً: أقسام ووظائف إدارة المبيعات

تقوم إدارة المبيعات بمجموعة متنوعة من الوظائف داخل المؤسسة تهدف جميعها إلى الوصول إلى تحقيق الأهداف التي تضعها الإدارة فيما يخص المبيعات والأرباح، ومن أهم تلك الوظائف ما يلي:

1- تحديد الاستراتيجية العامة للبيع: حيث يسعى فريق المبيعات إلى تحديد الأهداف العامة للمبيعات؛ لتقسيم الأدوار بشكل صحيح على موظفي الشركة، وكذلك وضع الخطط الخاصة بعمليات البيع طويلة المدى بعد التشاور مع مديري الأقسام المختلفة؛ لاتخاذ القرارات المتعلقة بطبيعة وعدد المنتجات التي سيتم طرحها في السوق وكيفية تسويقها وتوزيعها والسياسات العامة الحاكمة لعملية البيع .

2- وضع السياسات العامة للبيع: يتولى فريق المبيعات وظيفة تحديد السياسات العامة والإرشادات التي تنظم عملية المبيعات، من حيث كيفية الترويج للعلامة التجارية وإجراءات التعبئة والتغليف وتحديد الأسعار وطرح العروض والخصومات وطرق التسويق وغيرها .

3- تقدير ميزانية المبيعات: تقوم إدارة المبيعات الميزانية المتوقعة لعملية البيع ومحاولة تخفيضها إلى أدنى حد ممكن؛ لتحقيق أكبر هامش ربح ممكن للشركة.

4- التنبؤ بحجم المبيعات: يقوم فريق المبيعات بالتنبؤ بحجم المبيعات التي سيحققها منتج ما، وتحديد الحد الأقصى للطلب عليها، وبناءً على ذلك يتم تحديد حجم الإنتاج بحيث لا يحدث عجز ولا فائض بشكل كبير.

5- تحليل أداء المبيعات: يتولى فريق المبيعات مهمة تحليل أداء حجم مبيعات خدمات ومنتجات الشركة أو المؤسسة؛ للتعرف على مواطن القوة والضعف؛ للتعامل معها بعناية، وكذلك للتعرف على المنتجات التي تحقق مبيعات كبيرة وتلك التي تحقق مبيعات منخفضة، ومعرفة مدى رضا العملاء عن المنتجات.

كما يقوم فريق إدارة المبيعات برفع التقارير اللازمة التي تتضمن كل تلك المعلومات إلى الإدارة العليا في الشركة؛ لاتخاذ القرارات المناسبة بصورة معتمدة على وقائع وحقائق فعلية .

6- المشاركة في اتخاذ القرارات: يشارك فريق المبيعات في اتخاذ القرارات العليا للشركة أو المؤسسة فيما يتعلق بتفاصيل المنتجات واستراتيجيات التسويق وسياسات التوزيع وكيفية تسعير المنتجات وغيرها.

7. إجراء مسح للسوق: يعمل فريق المبيعات على إجراء بحوث مسحية شاملة للسوق؛ للتعرف على أذواق العملاء وميولهم وتفضيلاتهم وظروفهم الاقتصادية والاجتماعية من أجل تحديد الأسعار المناسبة للمنتجات والخصائص التي تتناسب مع اتجاهات العملاء.

8- التحكم في الصورة الذهنية: يعمل فريق المبيعات على محاولة إيجاد الطرق المناسبة لتحسين الصورة الذهنية عن الشركة ومنتجاتها؛ لتحقيق أعلى أرباح ممكنة، وتحقيق الاستقرار للمنتجات في السوق.

9 - تعزيز العلاقات مع الموزعين: من أبرز وظائف إدارة المبيعات هو أنها تعمل على تكوين شبكة علاقات واسعة مع الموزعين والتجار سواء كانوا محليين أو دوليين، كما يجب مراقبة التغيرات التي تحدث في السوق واتخاذ الإجراءات المناسبة؛ بما يحافظ على علاقات المؤسسة الجيدة مع الموزعين .

خامساً: إدارة المبيعات الناجحة

يعتبر قسم المبيعات أحد أهم الأقسام الموجودة في أي شركة والتي تساعد في نجاحها بشكل كبير؛ لذلك هناك بعض الأمور التي يجب على إدارة المبيعات القيام بها لتحقيق أهدافها بنجاح، ومنها ما يلي :

- ✓ تحديد الأهداف ووضع توقعات البيع بفعالية.
- ✓ الإدارة الجيدة لأداء فريق المبيعات ومتابعة نتائج العمل مثل الحصول على عملاء جدد وتحقيق أرباح مرتفعة.

- ✓ محاولة تطوير الأهداف كل فترة لتتناسب مع ما تحققه الشركة من نجاحات والبحث عن كيفية زيادة طموح الشركة للوصول إلى مكانة أكبر في السوق.
- ✓ القدرة على توثيق العلاقات المتميزة مع الموزعين والعملاء لكسب ولائهم الدائم.