



درس: مدیریت استراتژیک

مدرس: دکتر حمیدرضا رضوانی

Drrezvani.hamidreza@gmail.com

« کاربرگ های تهیه بیانیه مقصد استراتژیک »

نام شرکت/سازمان: فروشگاه اینترنتی مدیسه

با تکمیل دو برگ زیر شما می توانید برای سازمان خودتان یک بیانیه مقصد استراتژیک تهیه کنید. با توجه به ویژگی ها و اجزای مقصد استراتژیک سازمان که در درس یاد گرفته اید، در رابطه با سازمان یا شرکت انتخابی خودتان به سؤالات زیر پاسخ دهید.

۱. این سازمان/شرکت چه کالاها یا خدماتی را ارائه می دهد یا ارائه خواهد کرد؟ از این طریق چه نیازهایی را تأمین می کند؟
این فروشگاه اینترنتی یکی دیگر فروشگاه های آنلاین ایران است که در زمینه پوشاک فعالیت می کند. مدیسه توانسته انواع پوشاک مورد نظر آقایان، بانوان و بچه ها را با کیفیت مناسب از بهترین برند های دنیا را به کاربران خود ارائه دهد. با تمرکز مناسب و دقیق این فروشگاه اینترنتی در زمینه پوشاک، توانسته تبدیل به یکی از بهترین فروشگاه های اینترنتی لباس در ایران شود. از مزیت های این فروشگاه اینترنتی می توان به ضمانت تست محصولات اشاره کرد. ه
۲. ارباب رجوع ها یا گروه های مشتریان این سازمان/شرکت چه کسانی هستند یا خواهند بود؟ آنها را توصیف کنید.
مشتریان این وب سایت را تمام گروه های سنی (چه آقایان و خانم ها) تشکیل می دهند.
۳. این شرکت در چه حوزه ها یا بازارهایی (داخلی/خارجی، انحصاری/رقابتی، تولیدی/خدماتی و...) و در چه محدوده جغرافیایی فعالیت می کند یا خواهد کرد؟

فروشگاه اینترنتی مدیسه، یکی از اولین فروشگاه‌هایی بود، که به صورت تخصصی وارد دنیای فروش پوشاک در فضای آنلاین شد. مالکیت این وب سایت مربوط به شرکت گلستان (چای گلستان) است، که این موضوع باعث افزایش اعتبار و اعتماد مخاطبان به مدیسه شده است. البته مدتی است که مدیسه از قالب یک فروشگاه تخصصی فروش لباس خارج و محصولات دیگری مثل کتاب، لوازم التحریر و حتی تنقلات را هم به دسته بندی‌های خودش اضافه کرده است. محدوده جغرافیایی فعالیت این شرکت شامل کل کشور می شود.

۴. این شرکت برای انجام فعالیت های خود از چه نوع فن آوری و با چه سطح پیشرفتگی بهره می گیرد یا خواهد گرفت؟ رویکردش به تکنولوژی چیست؟

در حقیقت مدیسه میراثدار تجربه‌ی قوی و حرفه‌ای لجستیک شرکت گلستان است. بیشتر شرکت‌های فروش آنلاین Market Place هستند. یعنی در حقیقت انباری ندارند و کالاها را مستقیماً از تولیدکننده تهیه می‌کنند. به همین دلیل ممکن است موجودی کالایی که مشتری انتخاب می‌کند، خیلی زود و در همان فاصله‌ی پرداخت تمام شده باشد و فروشنده پاسخگوی عیوب کالا نباشد. اما مدیسه به مدد پشتوانه‌ی تجربه‌ی یکی از قدیمی‌ترین شرکت‌های انبار و توزیع، کالاها را پیش از توزیع خریداری می‌کند. انبار مدیسه با قابلیت نگهداری بیش از صد هزار کالا، در نزدیکی تهران قرار گرفته و این در حالی‌ست که تیم انبارداری مدیسه یکی از حرفه‌ای‌ترین تیم‌ها در این حوزه است.

۵. چه باورها، ارزش‌ها، آرمان‌ها، آرزوها و اولویت‌های اخلاقی بنیادی بر این شرکت حاکم است و به آنها پایبند است؟

مدیسه در طول فعالیت خود با جمع‌آوری ده‌ها هزار کالای موجود در سایت تلاش کرده سلايق متنوع مخاطبان خود را پوشش دهد. شعار مدیسه خدمت‌رسانی سریع، دقیق و رضایت‌بخش به مشتریان می‌باشد. سیستم توزیع کالا و خدمات مشتریان با به کارگیری زیرساخت‌های استاندارد بین‌المللی، تضمین‌کننده تحویل به موقع کالا و پشتیبانی پاسخگو و پیگیرانه است و تجربه خوشایند و متمایزی از خرید اینترنتی برای مشتری به ارمغان می‌آورد.

مدیسه چنین خریدی در فضای آنلاین است که در آن مجموعه‌ای از محصولات برتر برندهای ایرانی و بین‌المللی، انتخاب و گردآوری شده است تا مشتری با صرف کمترین زمان و انرژی آنها را ببیند، مقایسه کند و در نهایت با اطمینان خاطر از اصالت کالاها خریدی لذت‌بخش و متفاوت داشته باشد.

<p>۶. این شرکت از چه مزیت رقابتی یا شایستگی های متمایزی نسبت به سایر رقبا یا سازمان های مشابه خود برخوردار است؟</p>
<p>برخلاف دیجی استایل که محصولاتی مناسب برای کاربرانی با همه نوع سلیقه و البته سطح مالی دارد، اغلب محصولات مدیسه برای افرادی است که به دنبال خرید لباس های مارک گران قیمت هستند. مخاطبان اصلی مدیسه افرادی هستند که علاقه به خرید محصولات گرانقیمت دارند و کالاهای این سایت، برای همه سلیقه ها مناسب نیست. در مورد خدمات پشتیبانی، بر خلاف خیلی از فروشگاه های اینترنتی برتر، مدیسه سعی می کند ارتباط نزدیکی با مخاطب داشته باشد و حتی در صورت نیاز، به کمک یک فرم اینترنتی درون سایت، مستقیماً پیام به دست مدیر عامل مدیسه رسانده می شود.</p>
<p>۷. رویکرد شرکت به کارکنانش چیست و چقدر به کارکنان و مسائل آن ها (افزایش رضایتمندی شغلی و کیفیت زندگی کاری) اهمیت داده و توجه دارد؟</p>
<p>پشت صحنه وبسایت مدیسه و کالاهای پیش روی مشتری، جمعی از پرسنل متخصص در زمینه بازرگانی، مالی، بازاریابی، محتوا، انبار و خدمات مشتریان مشغول به کار هستند. تیم مدیسه از افراد مستعد، سرزنده و سخت کوش تشکیل شده است؛ کسانی که تمام تلاش خود را می کنند تا مشتری از خرید خود حداکثر رضایت را داشته باشید. و به طبع شرکت با طیف گسترده ای از تجارب قبلی، به نیروی انسانی و کارمندان خود به دید سرمایه می نگرد و سعی می کند تا در یک محیط حرفه ای، به رضایت مندی کارکنان و افزایش کیفیت آن ها توجه ویژه ای داشته باشد.</p>
<p>۸. این شرکت تا چه حد نسبت به مسائل اجتماعی (امور خیریه و بشردوستانه، حل مسائل جامعه، حفظ محیط زیست و...) حساس بوده و به تصویر ذهنی جامعه نسبت به خود اهمیت می دهد؟</p>
<p>اولین قدم برای اطمینان از اینکه کمدهای لباس مشتری به کره زمین آسیب می رساند یا خیر، خرید از برندهای دوستدار محیط زیست است. برندهای دوستدار محیط زیست شرکت هایی در دنیای مد و فشن هستند که وظیفه خود را تولید لباس های دوستدار محیط زیست بر اساس روش های مسئولانه و پایدار می دانند که کلیه مراحل از تهیه مواد اولیه تا استفاده از کارخانه های خورشیدی و بسته بندی را در برمی گیرد. مدیسه تمام تلاش خود را جهت ارائه محصولات دوستدار محیط زیست به کار گرفته است و آن ها را با تخفیف خوبی به مشتریان تبلیغ می کند.</p>
<p>۹. در این شرکت تا چه اندازه به بقا، رشد و سودآوری توجه می شود و رشد خودش را در چه چیزهایی می بیند؟</p>
<p>در مدیسه به کیفیت اهمیت زیادی داده می شود. برای مدیران این مجموعه مهم است که بهترین و مرغوب ترین برندها را به دست مشتریان برسانند. تمام تلاش خود را کرده اند تا خیال مشتریان را از اصل بودن کالاها راحت کنند و با افزایش اعتماد مشتریان به برند، رضایت مندی مشتریان و افزایش فروش و سود را تضمین کنند. کالاهایی که ممکن است مشتری زمان و تلاش زیادی برای پیدا کردنشان صرف کند، به راحتی در مجموعه مدیسه تمام و کمال گردآوری شده اند.</p>

لطفاً با توجه به پاسخ سوالات کاربرگ قبلی، بیانیه ی مقصد استراتژیک شرکت خودتان را از تلفیق این پاسخ ها در کادر زیر بنویسید . جملات را به صورت روان، واضح، واقعی و قابل فهم بنویسید . پس از آماده شدن متن اولیه بیانیه، چندبار آن را بازبینی نموده و بیانیه ی نهایی را که مورد توافق کمیته منتخب است، تهیه و اعلام کنید.

بیانیه مقصد استراتژیک شرکت مدیسه

در تلاش هستیم هر آنچه مشتری برای یک سبک زندگی شیک و امروزی نیاز دارد، از پوشاک، لوازم آرایش و عطر تا لوازم خانه، الکترونیک و کالاهای سوپرمارکتی و فراتر از آن را با یک کلیک درب مستری تحویل دهیم. مدیسه تلاش می‌کند دوستی خوش‌سلیقه برای مشتری باشد؛ کالاهایی که در مدیسه می‌بینید با دقت انتخاب شده‌اند و با همین دقت و جزئیات معرفی و ارائه و تحویل داده می‌شوند. جزییات برای ما مهم هستند؛

مدیسه در حال رشد است و در این راه دست در دست مشتری و به پشتوانه تیمی پرانرژی، فعال و نوآور به سمت خدمت‌رسانی هرچه بهتر به مشتریان عزیز قدم برخواهد داشت.