പൊട്ടൻഷ്യൽ കസ്റ്റമേഴ്സിനെ കണ്ടെത്തുകയും അവരെ ഐഡന്റിഫൈഡ് പൊട്ടൻഷ്യൽ കസ്റ്റമേഴ്സാക്കി മാറ്റുകയും ചെയ്യുന്നതിനാണ്.

ഐഡന്റിഫൈയിംഗ് എന്നതുകൊണ്ട് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്, ഏറ്റവും ചുരുങ്ങിയത് ഈ അണ്‍ ഐഡന്റിഫൈഡ് പൊട്ടൻഷ്യൽ കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ പേരും മൊബീൽ നമ്പറും ശേഖരിക്കുക എന്നതാണ്. ഇതിന് പല മാർഗങ്ങളുണ്ട്. എന്നാൽ കേരളത്തിലെ സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഏറെ ഉപകാരപ്രദമാകുന്ന ഒരു രീതി ഞാൻ പറയാം.

കേരളത്തിലെ മിക്കവാറും ആളുകൾ ഏതെങ്കിലും സംഘടനകളുമായി ബന്ധം പുലർത്തുന്നവരാകും.

അത് ഒരു പക്ഷേ റെസിഡന്റ്/ ഫ്ളാറ്റ് അസോസിയേഷനാകാം. പ്രൊഫഷണൽ ഓർഗനൈസേഷനുകളാകാം. ഉദാഹരണത്തിന് ഡോക്ടർമാരുടെ സംഘടനയായ ഇന്ത്യൻ മെഡിക്കൽ അസോസിയേഷൻ (ഐഎംഎ), ഡെന്റിസ്റ്റുകളുടെ ഇന്ത്യൻ ഡെന്റൽ അസോസിയേഷൻ, വക്കീലന്മാരുടെ സംഘടനയായ ബാർ അസോസിയേഷനുകൾ, എൻജിനീയർമാരുടെയും സൂപ്പർവൈസർമാരുടെയുമൊക്കെ സംഘടനയായ ലെൻസ്ഫെഡ്, സാമൂഹ്യപ്രവർത്തന മംഗത്തുള്ള റോട്ടറി ക്ലബ്, ലയൺസ് ക്ലബ് തുടങ്ങിയവയെല്ലാം ഇത്തരത്തിലുള്ളതാണ്.

കസ്റ്റമറെ മനസിലാക്കിയുള്ള മാർക്കറ്റിംഗിലൂടെ ബൃം സമയത്തും മാന്ദ്യകാലത്തും ആരോഗ്യകരമായ വിൽപ്പനയും ലാഭവും നിലനിർത്താം

ഇത്തരത്തിലുള്ള ഏതാണെല്ലാ ഓർഗനൈസേഷനുകൾക്കും മെമ്പർഷിപ്പ് ഡയറക്ടറിയുണ്ടാകും. പ്രാദേശിക ചാപ്റ്ററുകളുടെ ഇത്തരം ഡയറക്ടറികളിൽ അംഗങ്ങളുടെ പേരും മൊബീൽ നമ്പറും കാണും.

സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പിന്റെ സാരഥികൾ അവരുടെ ഷോപ്പിന് ആവശ്യമായ ഇത്തരത്തിലുള്ള, ഡാറ്റകൾ സമാഹരിക്കാൻ നിരന്തരമായ മാർക്കറ്റ് റിസർച്ച് രീതികൾ അവലംബിക്കണം.

ഈ വിധം ശേഖരിക്കുന്ന ഡാറ്റ Existing കസ്റ്റമർ, ലോസ്റ്റ് കസ്റ്റമർ, Extinct കസ്റ്റമർ എന്നിങ്ങനെ ഷോപ്പിലുള്ള ഡാറ്റ ബേസുമായി ഒത്തുനോക്കി, അവ യഥാർത്ഥത്തിൽ പൊട്ടൻഷ്യൽ കസ്റ്റമർ ആണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തണം.

ഇങ്ങനെ ലഭിച്ച പേരും ഫോൺ നമ്പറും വാലിഡേറ്റ് ചെയ്യണം. ഇതിനായി ഈ മൊബീൽ നമ്പറിലേക്ക് പ്രമോഷണൽ എസ്എംഎസ് അയച്ചാൽ മതി. അപ്പോൾ ആ നമ്പറുകൾ നിലവിലുള്ളതാണോ അല്ലെങ്കിൽ Do Not Disturb ആണോ എന്നൊക്കെ എസ്എംഎസ് പ്രൊവൈഡർ പറയും.

ഇത്തരത്തിലുള്ള വിപുലമായ ഐഡന്റിഫൈഡ് പൊട്ടൻഷ്യൽ കസ്റ്റമർ ഡാറ്റാബേസ് ഒരു റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പിനെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം വലിയൊരു സ്ട്രാറ്റജിക് അഡ്വാൻറ്റേജാണ്. കഴിഞ്ഞ കോളത്തിൽ വിശദീകരിച്ചതുപോലെ, ടാർഗറ്റഡ് മാർക്കറ്റിംഗ് മെത്തേഡുകളായ ഫോസ്ബുക്ക്, എസ്എംഎസ് എന്നിവയിലൂടെ ഈ കസ്റ്റമേഴ്സിന് പ്രത്യേക ഓഫറുകൾ നൽകാൻ ഇതിലൂടെ സാധിക്കും.

ഐഡന്റിഫൈഡ് പൊട്ടൻഷ്യൽ കസ്റ്റമേഴ്സിനെ Existing കസ്റ്റമേഴ്സ് ആക്കി മാറ്റിയെടുക്കാനുള്ള പ്രക്രിയയെ നമ്മു കസ്റ്റമർ ജനറേഷൻ (ടാർഗറ്റഡ് മെത്തേഡ്) എന്നു വിളിക്കാം. ചാർട്ട് ഒന്നിൽ C എന്ന് ലേബൽ ചെയ്തിരിക്കുന്നത് അതാണ്.

സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പുകൾ അവരുടെ Existing കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ പർച്ചേസ് തവണകളും പർച്ചേസ് ചെയ്യുന്ന സാധനകളുടെ വൈവിധ്യവും വർധിപ്പിക്കാൻ സഹായിക്കുന്ന Existing കസ്റ്റമർ മാർക്കറ്റിംഗ് പ്രോസസാണ് ചാർട്ട് ഒന്നിൽ D എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്.

സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പുകൾക്ക് കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ മൊബീൽ ഫോൺ നമ്പർ ബില്ലിങ് രൈപ്പെടുത്തുന്നതിലൂടെ, ഷോപ്പിലെ POS (പോയിന്റ് ഓഫ് സെയ്ൽ) സോഫ്റ്റ്വെയർ വഴി കസ്റ്റമറുടെ ബില്ലിംഗ് കൃത്യമായി നിരീക്ഷിക്കാൻ സാധിക്കും.

അനുയോജ്യമായ ഓഫറുകളിലൂടെ ആകർഷിക്കാം

ഈ ഡാറ്റ വിശകലനം ചെയ്യുന്നതിലൂടെ സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പുകൾക്ക് അവരുടെ Existing കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ വാങ്ങൽ തവണകളും രീതികളും കൃത്യമായി മനസിലാക്കാൻ പറ്റും. ഇത്തരം കസ്റ്റമേഴ്സിന് പ്രത്യേകമായ മാർക്കറ്റിംഗ് ഓഫറുകൾ നൽകി വിൽപ്പന വർധിപ്പിക്കാനും ഇതിലൂടെ ഷോപ്പുകൾക്ക് സാധിക്കുന്നു.

ഉദാഹരണത്തിന്, ബില്ലിംഗ് ഡാറ്റയിൽ നിന്ന് AB എന്ന കസ്റ്റമർ പൊതുവേ ഓരോ മാസത്തിന്റെയും ആദ്യ വാരാന്ത്യത്തിൽ ബൾക്കായി സാധനങ്ങൾ കടയിൽ നിന്ന് വാങ്ങുന്നുണ്ടെന്ന് മനസിലായെന്നിരിക്കട്ടെ. മാസത്തിന്റെ മറ്റ് ദിവസങ്ങളിൽ അവരുടെ ചെറിയ പർച്ചേസുകൾ ഒരു പക്ഷേ അവരുടെ വീടിനടുത്തുള്ള മറ്റു ഷോപ്പുകളിൽ നിന്നാണെന്ന് ഇതിൽ നിന്ന് മനസിലാകും.

സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ലർക്ക് അവർക്കായി ഹോം ഡെലിവറി സേവനം വാഗ്ദാനം ചെയ്യാൻ സാധിക്കും. ഇതിലൂടെ മറ്റ് സ്റ്റോറുകളിൽ അവർ നടത്തിയിരുന്ന പർച്ചേസിംഗ് കൂടി സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പിലേക്ക് ആകർഷിക്കാൻ സാധിക്കും.

ഇനി മറ്റൊരു ഉദാഹരണം നോക്കാം. XY എന്ന കസ്റ്റമർ സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പിൽ നിന്ന് വാഷിംഗ് സോപ്പ് വാങ്ങാറുണ്ടെങ്കിലും ടോയ്ലറ്റ് സോപ്പ് ബ്രാൻഡുകളൊന്നും വാങ്ങുന്നില്ലെന്ന് ഡാറ്റയിൽ നിന്ന് മനസിലാകുന്നുവെന്നിരിക്കട്ടെ. സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ലർക്ക് സോപ്പ് ബ്രാൻഡ് അവരെ കൊണ്ട് വാങ്ങിപ്പിക്കാനുള്ള ശ്രമം നടത്താം. അവർ അത് വാങ്ങുകയും ചെയ്യുന്നതോടെ വിൽക്കുന്ന സാധനങ്ങളുടെ വൈവിധ്യം കൂടും.

സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പിന് ലോസ്റ്റ് കസ്റ്റമർ ജനറേഷൻ പ്രോസസിലൂടെ ലോസ്റ്റ് കസ്റ്റമേഴ്സിനെ കൃത്യമായി നിരീക്ഷിക്കാൻ സാധിക്കും. ചാർട്ട് ഒന്നിൽ E എന്ന് ലേബൽ ചെയ്തിരിക്കുന്നത് അതാണ് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്. ഷോപ്പിലെ മോശം സർവീസിലൂടെയാണ് ലോസ്റ്റ് കസ്റ്റമേഴ്സ് സൃഷ്ടിക്കപ്പെടുന്നത്.

ഇത്തരത്തിലുള്ള ലോസ്റ്റ് കസ്റ്റമേഴ്സിനെ ലോസ്റ്റ് കസ്റ്റമർ റിട്രീവൽ പ്രോസസിലൂടെ സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പിന് തിരിച്ചുകൊണ്ടുവരാൻ സാധിക്കും. അതാണ് ചാർട്ട് ഒന്നിൽ F എന്ന് ലേബൽ ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. ഈ പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായി, ഓരോ മാസവും, ലോസ്റ്റ് കസ്റ്റമേഴ്സായി കണക്കാക്കിയ ആളുകളെ ഫോണിൽ വിളിച്ച് മോശം സർവീസിന് മാപ്പു പറയുകയും അവരെ വീണ്ടും ഷോപ്പ് സന്ദർശിക്കാൻ ക്ഷണിക്കുകയും ചെയ്യുക പോലുള്ള വിവിധ മാർഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാൻ സാധിക്കും.

സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പുകൾക്ക് Extinct കസ്റ്റമർ ജനറേഷൻ പ്രോസസിലൂടെ Extinct കസ്റ്റമേഴ്സിന്റെ എണ്ണം നിരീക്ഷിക്കാൻ സാധിക്കും. ചാർട്ട് ഒന്നിൽ G എന്ന ലേബൽ ചെയ്തിരിക്കുന്നത് അതാണ്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ, ഓവറോൾ മാർക്കറ്റിംഗ് സിസ്റ്റത്തിലെ ഏഴ് പ്രോസസുകളിലും സ്മാർട്ട് റീറ്റെയ്ൽ ഷോപ്പുകൾ ശ്രദ്ധയൂന്നുന്നു. ഇത് അവരെ ബൃം സമയത്തും മാന്ദ്യകാലത്തും ആരോഗ്യകരമായ തലത്തിലുള്ള വിൽപ്പനയും ലാഭവും തുടർച്ചയായി നിലനിർത്താൻ സഹായിക്കുന്നു. ■

ഇന്ത്യയിലും ജിസിസി രാജ്യങ്ങളിലുമായി സ്മാർട്ടായ ബിസിനസ് മോഡലുകൾ വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിനുവേണ്ടി റീട്ടെയ്ൽ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സംരംഭകരുമായി ചേർന്ന് പ്രവർത്തിക്കുന്ന ബിസിനസ് അഡ്വൈസറാണ് ലേഖകൻ.

ജോൺ IIM (L) നിന്ന് PGPM എടുത്തതിനു ശേഷം ബിസിനസ് അഡ്വൈസറായി പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചു. അദ്ദേഹം നിസർട്ട് സ് കൺസൾട്ടിംഗ് ഗ്രൂപ്പിന്റെ ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് മെന്ററാണ്. website: www.we-deliver-results.com, email: tinyphilip@gmail.com

MONEYLIFE
NEWS & VIEWS
IN YOUR INTEREST

PLAIN TRUTH

Unbiased Research and Hard Facts.
Clear Analysis. No beating about the bush.
Practical Guide on investment, insurance, taxes plus much more

For online subscription
moneylife.in/magazine/subscription.html

Now INTERNATIONALLY ACCREDITED
BY
NOW A MEMBER OF
AMBA ASSOCIATION DEVELOPMENT NETWORK
ACBSP GLOBAL BUSINESS ACCREDITATION

RELENTLESSLY TOWARDS EXCELLENCE

The Rajagiri Immersive Learning Methodology, a breakthrough in pedagogical innovation, aims to develop socially conscious managers.

CREDENTIALS

- Ranked 25th best college in the country by **NIRF Ranking Survey 2017** - Ministry of HRD, Govt. of India.
- Accredited by **NAAC** - A Level (Score : 3.7/4)
- Ranked 20th best private B-school in the country and 1st in the state of Kerala - **Competition Success Review.**
- Ranked among the best B-schools in the country for Infrastructure and Industry Interface - **Business World.**
- College with Potential for Excellence status by **UGC.**
- Ranked 12th best for Future Orientation in the country and 14th best for Placement in the country - **Business Today.**

RCBS RAJAGIRI CENTRE FOR BUSINESS STUDIES

Join the Spirit of RAJAGIRI in 2018

WE ACCEPT SCORES IN:
CAT/MAT*/ CMAT/KMAT

Master of Human Resource Management (MHRM)
International Exchange MBA Programme
APPLY NOW
Master of Business Administration (MBA)
Post Graduate Diploma in Management (PGDM)

GD/PI starts immediately in major cities

Accredited by NBA

*MAT is considered for PGDM and MHRM

Applications can be submitted up to 15th March

RAJAGIRI CENTRE FOR BUSINESS STUDIES (A CMI INSTITUTION)
Rajagiri Valley P.O, Kakkanad, Cochin - 682 039, Kerala, India.
Ph: 91-484-2426554, 2660601 / 609, 96450 81287
E-mail: admission@rajagiri.edu For more details please log on to www.rcbs.rajagiri.edu