THE CONTRARIAN CONSULTANT

ടിനി ഫിലിപ്പ്

ഇന്ത്യയിലും ജിസിസി രാഷ്ട്രങ്ങളിലുമായി നിരവധി സംരംഭങ്ങളുടെ ബിസിനസ് അഡൈ്വസറായ ടിനി ഫിലിപ്പിന് സ്ഥിരതയും സ്വയം പര്യാപ്തതയുമുള്ള ബിസിനസ് മോഡലുകൾ വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിൽ 22 വർഷത്തെ പരിചയ സമ്പത്തുണ്ട്. 1992ൽ ബിസിനസ് അഡൈ്വസർ ആയി പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ച അദ്ദേഹം റിസൾട്ട്, കൺസൾട്ടിംഗ് ഗ്രൂപ്പിന്റെ ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടിവ് ഓഫീസറാണ്.
ഇ-മെയ്ൽ: tinyphilip@gmail.com

ഉപഭോക്താക്കളെ തിരികെയെത്തിക്കാം, ലാഭം ഇരട്ടിയാക്കാം

നഷ്ടപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളെ വീണ്ടെടുക്കാനും നിലനിർത്താനും കഴിയും

റീട്ടെയ്ൽ/സേവന മേഖലകളിലെ വിജയികളായ പല സംരംഭകരും, തങ്ങളിൽ നിന്ന് വിട്ടുപോകുന്ന ഉപഭോക്താക്കളുടെ എണ്ണം കുറച്ചു കൊണ്ടു വരുന്നതിൽ പലപ്പോഴും പരാജയപ്പെട്ടു പോകുന്നു. മികച്ച സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്നതിലും പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ കണ്ടെത്തുന്നതിലും ഇത്തരം സംരംഭകർ വിജയിക്കുന്നു. എണ്ണം കുറഞ്ഞിരിക്കുമ്പോൾ ഓരോ ഉപഭോക്താവിനെയും നല്ല രീതിയിൽ പരിചരിക്കാനും ചെറിയ പരാതികൾ പോലും പെട്ടെന്നുതന്നെ പരിഹരിച്ച് അവരെ സംതൃപ്തരാക്കാനും കഴിയുന്നു.

ഒരുപാട് ഉപഭോക്താക്കളുമായി നല്ല നിലയിൽ നടന്നു പോകുന്ന സംരംഭത്തിൽ പലപ്പോഴും ജീവനക്കാരും മാനേജ്മെന്റും, നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ പരിചരിക്കുന്ന തിരക്കുമൂലം ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി എന്ന ലക്ഷ്യത്തിൽ നിന്ന് പതിയെ അകന്നു പോകുന്നു. ജീവനക്കാരുടെ മോശമായ പെരുമാറ്റം, നീണ്ട കാത്തിരിപ്പ്, ഉപഭോക്താവ് പുതിയ ഇടം തേടി പോകുന്നത് തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാൽ ഇതിൽ വലിയൊരു ഭാഗം ഉപഭോക്താക്കളെയും നഷ്ടമാകുന്നു.

നഷ്ടമായ ഉപഭോക്താക്കളെ തിരിച്ച് കൊണ്ടുവരുന്നതിലൂടെ ബിസിനസിൽ ഒരു സംരംഭകൻ എങ്ങനെ ഇരട്ടിലാഭം നേടിയെന്ന് ലളിതമായ ഒരു ഉദാഹരണത്തിലൂടെ വിശദീകരിക്കാം.

ഒരു സംരംഭകൻ രണ്ടു വർഷം മുമ്പ് കേരളത്തിൽ ഒരു റെസ്റ്റോറന്റ് തുടങ്ങി. തുടക്കത്തിൽ കുറച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾ മാത്രമാണ് റെസ്റ്റോറന്റിൽ ഉണ്ടായിരുന്നത്. അതുകൊണ്ടു തന്നെ നഷ്ടത്തിലുമായിരുന്നു. എന്നാൽ മികച്ച സേവനം നൽകിത്തുടങ്ങിയതോടെ കേട്ടറിഞ്ഞവരൊക്കെ റെസ്റ്റോറന്റിൽ വന്നു തുടങ്ങി. ഉപഭോക്താക്കളുടെ വൻവർധനയെ തുടർന്ന് ഒരു വർഷത്തിനു ശേഷം റെസ്റ്റോറന്റ് ലാഭത്തിലായി.

കഴിഞ്ഞ വർഷം ഈ സംരംഭകൻ ഓരോ മാസത്തെയും വരവുചെലവു കണക്കുകൾ പരിശോധിച്ചു. അത് ഇങ്ങനെയായിരുന്നു. (ടേബിൾ 1 കാണുക)

Table 1 **Monthly Financials of Restaurant**

Code	*Item*	*Calculation*	*Rs.*
A	Sales		30,00,000
B	Variable Cost		15,00,000
C	Gross Profit	A-B	15,00,000
D	Overhead		12,00,000
E	Net Profit	C-D	3,00,000

സംരംഭകൻ തന്റെ പ്രധാന ജീവനക്കാരെ വിളിച്ചിരുത്തി, വലിയ സാഹസമോ നിക്ഷേപമോ കൂടാതെ എങ്ങനെ ലാഭം വർധിപ്പിക്കാമെന്ന് കണ്ടെത്താൻ ആവശ്യപ്പെട്ടു. പ്രധാനപ്പെട്ട ജീവനക്കാരുമായി നടന്ന ചർച്ചയിൽ ഉരുത്തിരിഞ്ഞ കാര്യങ്ങൾ ഇവയായിരുന്നു.

1. പഴയ ഉപഭോക്താക്കളിൽ വലിയൊരു ഭാഗം ഇപ്പോൾ റെസ്റ്റോറന്റിൽ വരുന്നില്ല
2. ഓരോ മാസവും ബിസിനസിന്റെ അളവും ലാഭവും മാറ്റമില്ലാതെ തുടരുന്നു. കാരണം നഷ്ടപ്പെടുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആനുപാതികമായി പുതിയ ഉപഭോക്താക്കൾ എത്തുന്നുണ്ട്.
3. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള ഓർഡറുകൾ സ്വീകരിക്കാൻ ഐപാഡിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന പോയ്ന്റ് ഓഫ് സെയ്ൽ (പിഒഎസ്) ബില്ലിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനെ റെസ്റ്റോറന്റ് ആശ്രയിക്കുന്നു.
4. പിഒഎസ് ആപ്ലിക്കേഷനിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ മൊബീൽ നമ്പർ കൂടി നൽകുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
5. എന്നാൽ വെയ്റ്റേഴ്സ് ഓർഡർ എടുക്കുമ്പോൾ മൊബീൽ നമ്പർ ശേഖരിക്കാറില്ല.
6. സോഫ്റ്റ്വെയറിൽ ചെറിയൊരു മാറ്റം വരുത്തിയാൽ ഉപഭോക്താക്കളെ അവർ റെസ്റ്റോറന്റിൽ വരുന്നതിലെ ഇടവേളകൾ അനുസരിച്ച് തരംതിരിച്ച് പട്ടിക തയാറാക്കാനും അതുവഴി നഷ്ടമാകുന്ന ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരം ലഭ്യമാക്കാനും കഴിയും.

ഈ ചർച്ചകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സംരംഭകൻ നിലവിലെ ലാഭം വർധിപ്പിക്കുന്നതിനായി, നഷ്ടപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളെ കണ്ടെത്തുന്നതിനും തിരികെ കൊണ്ടുവരുന്നതിനുമുള്ള നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളാൻ തീരുമാനിച്ചു.

ഓർഡർ എടുക്കുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താക്കളുടെ മൊബീൽ നമ്പർ കൂടി ശേഖരിക്കാൻ വെയ്റ്റേഴ്സിന് കർശന നിർദേശം നൽകി. ഈ മൊബീൽ നമ്പർ ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഓരോ ബില്ലിനുമൊപ്പം ലോയൽറ്റി പോയ്ന്റ് നൽകാൻ തീരുമാനിച്ചു. ബിൽ തുക, തിയതി, നേടിയിരിക്കുന്ന പോയ്ന്റ്, പോയ്ന്റ് ശേഖരിച്ചു വെക്കാവുന്ന പരമാവധി ദിവസം എന്നിവ കാണിക്കുന്ന എസ് എംഎസ് ഓരോ തവണയും അയച്ചു.

സോഫ്റ്റ്വെയർ പരിഷ്കരിച്ചതിലൂടെ ഓരോ ഉപഭോക്താവിനെയും റെസ്റ്റോറന്റിൽ വരുന്ന ഇടവേളയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തരംതിരിക്കാനും റെസ്റ്റോറന്റ് സന്ദർശനം നിർത്തിയവരുടെ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കാനും സാധിച്ചു. പ്രധാന ജീവനക്കാർ നഷ്ടപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളെ നേരിട്ട് ഫോണിൽ വിളിക്കുകയും വരാതിരിക്കാനുള്ള കാരണം തേടി അത് പരിഹരിച്ച് വീണ്ടും കൊണ്ടുവരാനുള്ള നടപടിയെടുക്കുകയും ചെയ്തു.

ഒരു വർഷം ഈ നടപടി തുടർന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ എണ്ണത്തിൽ 20 ശതമാനം വർധന ഉണ്ടായതായി കണ്ടെത്തി. ഉപഭോക്താക്കൾ വർധിച്ചതിനു ശേഷമുള്ള റെസ്റ്റോറന്റിന്റെ പ്രതിമാസ വരവു ചെലവു കണക്ക് ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

Table 2 **Monthly Financials of Restaurant after implementing Lost Customer Initiative**

Code	*Item*	*Calculation*	*Rs.*
A	Sales		36,00,000
B	Variable Cost		18,00,000
C	Gross Profit	A-B	18,00,000
D	Overhead		12,00,000
E	Net Profit	C-D	6,00,000

നഷ്ടപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളെ തിരികെ എത്തിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി കൈക്കൊണ്ടതിനു ശേഷം റെസ്റ്റോറന്റിന്റെ പ്രതിമാസ അറ്റലാഭം ഇരട്ടിയായതായി കാണാം. ■

LEARN HOW TO DESIGN A
POWERFUL
PRESENTATION

Power Your Presentations
A one-day workshop on designing effective PowerPoint presentations

DATE : Sunday, 29th November 2015, **TIME :** 9.30 am to 5 pm, **VENUE :** IMA House, Kaloor, Kochi

Who should attend?
CEOs, Senior Managers, Teachers, Professionals, Consultants etc.

Participants should bring their laptop having MS Power Point 2007/2010 installed in it.

Registration fee: ₹2000
Special rate for bulk registrations.

Limited Seats

For registration contact
Shibu Damodar, Chief Trainer – Persona,
Academy for Personal Development, Lane No. 33, Janatha Road,
Vyttila, Cochin - 19, Ph: 096562 13533, jcshibutd@gmail.com