



تحولات B2Bها طی همه‌گیری کووید-۱۹

افزایش گرایش مشتریان به تعاملات دیجیتال

بطوریکه

در اسپانیا و انگلستان
سه برابر شده است

بطور متوسط در جهان
دو برابر شده است

مشتریان متقاضی ابزارهای خویش خدمت هستند

بطوریکه

افزایش ۲۵۰ درصدی تعداد ثبت سفارشات از طریق اپلیکیشن‌های موبایل

افزایش ۳۰ درصدی گرایش مشتریان برای ثبت سفارش از طریق اپلیکیشن‌های موبایل

فروش از راه دور

باور **۶۵ درصد** از تصمیم‌گیرندگان و مجریان B2B در مورد برابری یا بیشتر بودن اثربخشی فروش از راه دور در مقایسه با مدل‌های قبلی

روی آوردن **۹۶ درصد** از تیم‌های فروش B2B به صورت کامل و یا جزئی به فروش از راه دور

روش‌های منطبق کردن فروشنندگان B2B

۱ تمرکز بر روی تحویل در تمامی کانال‌های فروش، عوامل سرعت، شفافیت و تجربه، بالاترین ارزش را برای خریداران دارد

۲ بهینه سازی کانال تجارت الکترونیک در جهت تسهیل خرید و حصول اطمینان از افزایش انگیزه همکاری و ارتقاء سطح یکپارچگی

۳ در صورت نیاز فراهم کردن امکان تماس و بررسی کالا برای مصرف کنندگان

۴ رفع نارضایتی خریداران از وبسایت‌های شرکت در زمینه طولانی بودن فرآیند سفارش دهی، دشواری پیگیری سفارشات و بروز مشکلات فنی

۵ باز ترسیم نقشه نحوه تصمیم‌سازی مشتریان برای آشناسدن با تغییرات آتی و در صورت نیاز تعدیل مدل عرضه به بازار با استفاده از اطلاعات جدید دریافتی

۶ ایجاد تیمی از کارشناسان دیجیتال به منظور کمک به نمایندگان فروش حضوری برای دیجیتالی کردن کانال‌ها و کمک به آن‌ها برای استفاده از ابزارهای جدید

مهسا رجبی نژاد
تیرماه ۱۳۹۹
منبع: مک‌کینزی

