

ما هو الاختلاف بين الاداره الماليه و التصنيعيه و البيعيه؟ و هل البيع حرفه ام مهنة ؟

- لماذا تعاني الشركات من مشاكل في بيع و تسويق منتجاتها؟
- ما سبب الصوره النمطيه غير الجميله عن مهنة البيع؟
- لماذا لاتدرس آلاف الجامعات في العالم درجه علميه عن البيع و ليس التسويق sales major not marketing major ؟

اسئله عديده سنتحدث عنها و نخرج منها على موضوع اهم و هو إدارة فرق البيع بكفاءه و فعاليه حسب المعايير العالميه

عومل البيع كأنه حرفه و فن و لم يبذل احد اي جهد لانشاء معايير متفق عليها ينتج عنها لغه و ثقافه مشتركه لمن يزاولونها، مثلما حدث مع التصنيع و مع الاداره الماليه. قبل ان يكون هناك اي نوع من الميكنه الرقميه بل و قبل اختراع الحاسبات الآليه اتفق ضمناً في مجال المحاسبه و الاداره الماليه على ان تكون هناك معايير عالميه تسمى GAAP or Generally Accepted Accounting Principles

فاصبح في قدرة محاسب في البرازيل ان يناقش محاسباً في استراليا او فرنسا عن المركز المالي و قائمة الدخل و التدفق النقدي او بالانجليزيه Balance Sheet, income statement, cash flow. حدث نفس الشيء مع التصنيع حيث ارسيت مبادئ و معايير مثل LEAN , Six Sigma , TQM, حيث تتناول هذه المعايير كل ما من ادارة المواد و المدخلات و معدلات الاداء، الخ .

عندما حدثت الثوره المعلوماتيه في نهاية القرن الماضي تمت ميكنة هذه المعايير الموجوده بالفعل والتي اكتسبت قوه من خلال استمرار ممارستها و الاتفاق العالمي و الضمني على محتواها الذي تبلور و تحسن مع الايام ما حدث في البيع (و ليس التسويق) هو انه لم يعمل احد على معايير مشتركه تحدد العمليه البيعيه قبل بدايتها و اثناء تنفيذها و بعد الانتهاء منها و معايير التقدم و النجاح الاجله او العاجله leading and lagging و بالتالي انت التكنولوجيا لنقوم بميكنة مجموعه مختلفه من الافكار و المبادرات و طرق العمل المختلفه و تحولها الى ما يظنونه نظام ادارة علاقات العملاء او CRM customer relationship management

لهذا السبب لم تؤت هذه النظم ثمارها لانها تميكن خليطاً مختلفاً من طرق العمل و تتخيل عشرات من معاملات مراقبه الأداء Key performance indicators KPI التي لم يدرس واضعوها علاقتها بالنتائج النهائيه و هي في النهايه الايرادات و الأرباح. لهذا السبب تحولت مبادرات ال CRM الى نظام يهرب من استخدامه البائعون مهما وضعت لهم محفزات او حاولت اخافتهم بتهديدات

في المقالات القادمه سنبدأ الحديث عن الفرق بين الانشطه و الاهداف و النتائج Activities, objectives and results و نبدأ في مناقشة الطريقه الصحيحه للتعامل مع معضلة ادارة فرق البيع

اشرف عثمان، القايره ٢٠١٨