MOKYMOSI VEIKLŲ BE KOMPIUTERIO RINKINYS

Smulkiojo internetinio verslo pradžia (elektroninė parduotuvė, prekyvietės)

Ši veikla be kompiuterio supažindina su smulkiojo internetinio verslo kūrimo ir valdymo pagrindais. Dalyviai dirba su situacijų kortelėmis, kuriose pateikiami produktai, kainodaros variantai, klientų aprašai, siuntimo būdai ir rinkodaros strategijos. Priimdami sprendimus, atpažindami klientų elgsenos dėsningumus ir organizuodami darbo eigą, jie imituoja mažos elektroninės parduotuvės veiklą arba prekybą elektroninėse prekyvietėse. Veikla praktiškai ir suprantamai sieja verslumą su informatiniu mąstymu.

Tikslinė grupė:

- ☐ žemos kvalifikacijos suaugusieji, kurių skaitmeninės kompetencijos menkos;
- ☐ žemos kvalifikacijos suaugusieji, kurie yra įgiję ribotą formalųjį išsilavinimą ar kvalifikaciją;
- ☑ žemos kvalifikacijos suaugusieji, retai dalyvaujantys mokymosi visą gyvenimą veiklose ar mokymuose.

Mokymosi tikslai

Šios veiklos metu suaugusieji besimokantieji ugdys gebėjimus:

- suprasti pagrindinius internetinio verslo elementus;
- organizuoti produktų pasiūlą, kainodarą ir logistiką;
- atpažinti klientų elgsenos ir pardavimo tendencijas;
- kurti nuoseklią verslo veiklos darbo eigą;
- taikyti informatinį mąstymą priimant verslo sprendimus.

Kompetencijų sritys

a) Inovacijų kompetencijos

- ☐ Kūrybiškumas
- ☐ Kritinis mąstymas
- ☐ Problemų sprendimas
- ☐ Bendravimas
- ☐ Bendradarbiavimas

b) Informacinio raštingumo kompetencijos

- ☐ Gebėjimas rasti, suprasti ir kritiškai analizuoti informaciją
- ☐ Skaitmeninio ir vaizdinio turinio interpretavimas
- ☐ Žiniasklaidos įtakos ir šališkumo suvokimas

c) Gyvenimo ir karjeros kompetencijos

- ☑ Lankstumas ir gebėjimas prisitaikyti

Co-funded by the European Union

CC BY NC SA

Šis projektas bendrai finansuotas Europos Komisijos programos „ERASMUS+“ lėšomis. Šiame leidinyje pateikiama tik autorių nuomonė. Nei Europos Komisija, nei SEPIE negali būti laikomos atsakingomis už šiame leidinyje pateiktos informacijos naudojimą.

Tema

Verslumas ir elektroninė prekyba

Trukmė

90 minučių

Lygis

Vidutinis

Taikomi informatinio mąstymo principai

☑ Dekompozicija
☑ Šablonų atpažinimas
☐ Abstrakcija
☑ Algoritminis mąstymas

Metodas

☑ Žaidybinimas
☑ Mokymasis sprendžiant iššūkius
☑ Bendradarbiavimu grįstas mokymasis
☑ Patirtinis mokymasis

☑ Iniciatyvumas ir savarankiškumas
☑ Socialumas ir tarpkultūrinė kompetencija
☑ Produktyvumas
☑ Lyderystė ir atsakomybė

Mokymosi rezultatai

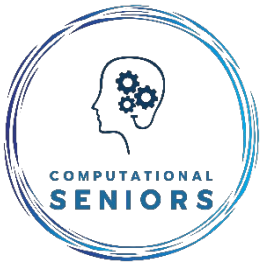
Atlikę veiklą suaugusieji besimokantieji geba:

- suskaidyti internetinį verslą į pagrindinius elementus (produktus, kainodarą, siuntimą, rinkodarą);
- atpažinti klientų pageidavimų ir pirkimo elgsenos dėsningumus;
- sutelkti dėmesį į esminius sėkmingo smulkiojo verslo veiksnius;
- sudaryti nuoseklią užsakymų tvarkymo ir klientų aptarnavimo eigą;
- priimti pagrįstus verslo valdymo ir tobulinimo sprendimus.

Fasilitatoriaus užrašai

- Naudokite spausdintas produktų, klientų tipų ir užsakymų situacijų korteles.
- Įtraukite skirtingas verslo situacijas (pvz., didelę paklausą, klientų skundus, vėluojantį pristatymą).
- Skatinkite vaidmenų žaidimus (pvz., verslo savininko, kliento, pristatymo tarnybos).
- Fasilitatoriai gali didinti sudėtingumą įtraukdami konkurenciją arba keisdami rinkos sąlygas.

Co-funded by the European Union



Smulkiojo internetinio verslo pradžia (elektroninė parduotuvė, prekyvietės)

1 žingsnis. Internetinio verslo skaidymas (dekompozicija)

Naudodamiesi situacijų kortelėmis (produktai, kainodara, klientai, siuntimas, rinkodara), dalyviai susipažįsta su smulkiojo internetinio verslo samprata.

Jų prašoma:

- nustatyti ir išskirti pagrindinius internetinio verslo elementus, pavyzdžiui:
    - produktus (ką parduoti);
    - kainodarą (kokią kainą nustatyti);
    - siuntimą ir pristatymą;
    - rinkodarą ir pardavimo skatinimą;
    - klientų aptarnavimą;
- nuspręsti, kokio tipo produktą ar paslaugą siūlys jų verslas;
- suskirstyti šiuos elementus į aiškias kategorijas.

Fasilitatoriaus pagalba:

- Klauskite: „Ko reikia norint pradėti pardavinėti internetu?“, „Nuo ko pradėti?“
- Skatinkite dalyvius į verslą žvelgti kaip į mažesnių, lengviau valdomų dalių visumą.

Šis žingsnis padeda suprasti internetinio verslo struktūrą, suskaidant jį į pagrindinius elementus.

2 žingsnis. Šablonų atpažinimas

Dalyviai nagrinėja klientų situacijas ir paprastus pardavimo duomenis.

Jų prašoma:

- atpažinti klientų elgsenos dėsningumus, pavyzdžiui:
    - populiarius ar dažnai perkamus produktus;
    - sugrįžtančius klientus;
    - sezoninę paklausą (pvz., didesnį pardavimą per šventes);
- atpažinti kainodaros ir pageidavimų tendencijas (pvz., dažniau perkamus pigesnius produktus);
- aptarti, kaip klientų poreikiai veikia verslo sprendimus.

Fasilitatoriaus pagalba:

- Skatinkite apmąstyti: „Kurių produktų parduodama daugiausia?“, „Kada klientai perka daugiau?“
- Pabrėžkite, kaip šablonų atpažinimas padeda priimti

geresnius sprendimus.

Šis žingsnis padeda nustatyti tendencijas ir geriau suprasti klientų elgseną.

3 žingsnis. Darbo eigos kūrimas (algoritminis mąstymas)

Dalyviai sukuria aiškų, nuoseklų internetinio verslo veiklos valdymo procesą.

Dalyviai turėtų:

- sukurti paprastas taisykles, pavyzdžiui:
    - „Prieš išsiunčiant patvirtinti kiekvieną užsakymą“;
    - „Greitai atsakyti į klientų klausimus“;
    - „Prieš paskelbiant produkto pasiūlymą patikrinti jo likutį“;
- sudėlioti veiksmus į logišką seką, pavyzdžiui:
    1. gauti užsakymą;
    2. patvirtinti mokėjimą;
    3. paruošti ir supakuoti produktą;
    4. išsiųsti užsakymą;
    5. reaguoti į klientų atsiliepimus arba spręsti problemas.

Galiausiai dalyviai:

- pristato grupei savo darbo eigą;
- paaiškina, kaip jų procesas užtikrina efektyvumą ir klientų pasitenkinimą;
- palygina skirtingus būdus ir aptaria patobulinimus.

Fasilitatoriaus pagalba:

- Skatinkite realistiškai vertinti: „Ar tai veiktų tikrame versle?“
- Pateikite iššūkių (pvz., vėluojančio pristatymo, klientų skundų) ir paklauskite, kaip reikėtų pritaikyti darbo eigą.

Šis žingsnis padeda kurti aiškius, pakartojamus smulkiojo internetinio verslo procesus.

Rekomendacijos fasilitatoriui

Prieš veiklą

Pradėkite klausdami, ar dalyviai yra pirkę arba pardavę internetu. Aptarkite skirtingas internetinio verslo sritis: prekybą rankų darbo gaminiais, vietiniais maisto produktais, drabužiais ar naudotomis prekėmis. Paaiškinkite, kad sėkmingam internetiniam verslui reikia

ne tik pardavimo, bet ir planavimo, organizavimo bei klientų aptarnavimo. Pristatykite informatinio mąstymo principus, padėsiančius dalyviams susisteminti idėjas.

Veiklos metu

Skatinkite dalyvius aptarti kiekvieną verslo sprendimą prieš priimdami galutinį sprendimą. Klauskite: „Kuris produktas greičiausiai pritrauks klientų?“, „Kaip nustatytumėte kainą?“, „Kas nutiktų, jei keli klientai užsakytų vienu metu?“ Jei grupės baigia anksčiau, pateikite naujų situacijų: pristatymo vėlavimą, klientų skundus ar išaugusią paklausą. Skatinkite pritaikyti darbo eigą išlaikant klientų pasitenkinimą.

Po veiklos

Pakvieskite dalyvius pristatyti verslo modelį ir pagrįsti pasirinkimus. Palyginkite darbo eigas ir aptarkite, kaip organizavimas ir planavimas prisideda prie verslo sėkmės. Pabrėžkite, kad galimų sprendimų daug, o verslininkams dažnai tenka peržiūrėti procesus keičiantis klientų poreikiams ir rinkos sąlygoms. Apibendrinkite, kaip informatinis mąstymas padeda nuosekliai priimti verslo sprendimus.

SITUACIJŲ KORTELĖS

Smulkiojo internetinio verslo pradžia (el. parduotuvė, prekyvietės)

Kortelių kategorijos

Produktai | **Kainodara** | **Siuntimas** | **Rinkodara** | **Klientų aptarnavimas** | **Užsakymų valdymas**

Prioritetų lygiai

Būtinas

Būtina – be to įmonė negali veikti

Aukštas

Svarbu – tiesiogiai veikia klientus ar pajamas

Vidutinis

Naudinga – galima atidėti, kai komanda užimta

Atspausdinkite skaidres ir sukarpykite, kad galėtumėte naudoti šioje veikloje.

Pasirinkite, ką parduoti

PRODUKTAI

Kada: prieš pradedant veiklą

Nuspręskite, kokį produktą ar paslaugą siūlysite. Ištirkite paklausą ir pasirinkite tai, ką galite įsigyti iš tiekėjų ar pagaminti.

Prioritetas: būtinas

Parenkite produktų aprašus

PRODUKTAI

Kada: prieš pradedant veiklą

Sukurkite aiškius produktų pavadinimus ir aprašus. Nurodykite dydį, spalvą, medžiagą ir kitas klientų sprendimui svarbias detales.

Prioritetas: būtinas

Nufotografuokite produktus

PRODUKTAI

Kada: prieš pradedant veiklą

Fotografuokite gerai apšviestoje vietoje, tvarkingame fone. Aiškios nuotraukos didina klientų pasitikėjimą ir pardavimo apimtį.

Prioritetas: aukštas

Patikrinkite prekių likučius

PRODUKTAI

Kada: prieš skelbiant ir nuolat

Prieš skelbdami įsitikinkite, kad prekių pakanka. Pasibaigus prekių atsargoms, pašalinkite arba laikinai paslėpkite pasiūlymą.

Prioritetas: aukštas

Nustatykite kainas

KAINODARA

Kada: prieš pradedant veiklą

Apskaičiuokite produkto sąnaudas, įskaitant medžiagas, pakuotę ir siuntimą. Nustatykite kainą, kuri padengtų sąnaudas ir užtikrintų pelną.

Prioritetas: būtinas

Ištirkite konkurentų kainas

KAINODARA

Kada: prieš pradedant ir nuolat

Patikrinkite panašių prekių kainas kitose parduotuvėse ar prekyvietėse. Nustatykite konkurencingą kainą, bet neparduokite nuostolingai.

Prioritetas: aukštas

Kurkite pasiūlymus ir nuolaidas

KAINODARA

Kada: akcijų metu

Pritraukite klientų specialiais pasiūlymais: rinkinių nuolaidomis, sezoniniais išpardavimais ar pirmojo užsakymo nuolaida.

Prioritetas: vidutinis

Reguliariai peržiūrėkite kainas

KAINODARA

Kada: kas mėnesį / po lėtesnių laikotarpių

Patikrinkite, ar kainos vis dar tinkamos. Koreguokite jas pasikeitus medžiagų sąnaudoms, konkurencijai ar paklausai.

Prioritetas: vidutinis

Pasirinkite siuntimo būdą

SIUNTIMAS

Kada: prieš pradedant veiklą

Nuspręskite, ar prekes pristatys kurjeris, siųsite paštu, ar klientai jas atsiims vietoje. Palyginkite kainą, greitį ir patikimumą.

Prioritetas: būtinas

Saugiai supakuokite užsakymus

SIUNTIMAS

Kada: kiekvienam užsakymui

Saugiai supakuokite prekes, kad jos nebūtų pažeistos kelionėje. Parinkite tinkamą dėžutę ar voką ir pridėkite padėką.

Prioritetas: būtinas

Spręskite pristatymo problemas

SIUNTIMAS

Kada: kilus problemų

Vėluojant siuntai, kreipkitės į kurjerį ir nedelsdami informuokite klientą. Pasiūlykite sprendimą, pavyzdžiui, grąžinti pinigus ar pakeisti prekę.

Prioritetas: aukštas

Tvarkykite grąžinimus

SIUNTIMAS

Kada: gavus prašymą

Nustatykite aiškias grąžinimo taisykles. Prašymus nagrinėkite greitai, pinigus grąžinkite ar prekes keiskite teisingai ir nedelsdami.

Prioritetas: aukštas

Reklamuokite socialiniuose tinkluose

RINKODARA

Kada: nuolat

Socialiniuose tinkluose dalykitės produktų nuotraukomis, klientų atsiliepimais ir veiklos užkulisiais, kad pritrauktumėte naujų pirkėjų.

Prioritetas: aukštas

Rinkite klientų atsiliepimus

RINKODARA

Kada: po kiekvieno pardavimo

Patenkintų klientų paprašykite atsiliepimo. Teigiami įvertinimai stiprina pasitikėjimą ir gerina parduotuvės poziciją prekyvietėse.

Prioritetas: aukštas

Apibrėžkite tikslinį klientą

RINKODARA

Kada: prieš pradedant veiklą

Apibrėžkite idealų klientą: jo amžių, interesus ir biudžetą. Produktų aprašus bei akcijas pritaikykite jam.

Prioritetas: būtinas

Vykdykite sezoninę kampaniją

RINKODARA

Kada: prieš paklausos piką

Planuokite akcijas prieš šventes, mokslo metų pradžią ar vasarą, kai klientų paklausa paprastai didėja.

Prioritetas: vidutinis

Atsakykite į klientų klausimus

KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Kada: kasdien / per 24 valandas

Atsakykite greitai ir mandagiai. Gavę greitą ir naudingą atsakymą, klientai labiau linkę pirkti.

Prioritetas: būtinas

Spręskite skundus

KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Kada: kilus problemų

Nesigindami išklausykite kliento problemą. Pasiūlykite praktišką sprendimą ir vėliau pasiteiraukite, ar klientas patenkintas.

Prioritetas: būtinas

Atpažinkite sugrįžtančius klientus

KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Kada: nuolat

Pastebėkite klientus, kurie perka pakartotinai. Už lojalumą suteikite nedidelę nuolaidą arba padėkokite asmenine žinute.

Prioritetas: vidutinis

Gaukite ir patvirtinkite užsakymus

UŽSAKYMŲ VALDYMAS

Kada: kiekvienam užsakymui

Iškart patikrinkite naują užsakymą. Patvirtinkite klientui, kad jį gavote, ir įsitikinkite, kad prekė yra sandėlyje.

Prioritetas: būtinas

Patvirtinkite mokėjimą

UŽSAKYMŲ VALDYMAS

Kada: kiekvienam užsakymui

Prieš ruošdami ar siųsdami užsakymą patikrinkite, ar mokėjimas gautas. Nesiųskite nepatvirtinę mokėjimo.

Prioritetas: būtinas

Paruoškite ir išsiųskite užsakymą

UŽSAKYMŲ VALDYMAS

Kada: kiekvienam užsakymui

Surinkite, supakuokite ir paženklinkite prekę. Perduokite kurjeriui ar paštui, klientui nusiųskite sekimo numerį.

Prioritetas: būtinas

Sekite užsakymus ir pasiteiraukite

UŽSAKYMŲ VALDYMAS

Kada: išsiuntus

Stebėkite pristatymo būseną. Pristačius parašykite klientui ir įsitikinkite, kad viskas atkeliavo taip, kaip tikėtasi.

Prioritetas: aukštas

Atpažinkite pardavimo dėsningumus

UŽSAKYMŲ VALDYMAS

Kada: kas savaitę / mėnesį

Įvertinkite, kurie produktai ir kada perkami dažniausiai. Pagal dėsningumus planuokite atsargas ir būsimas akcijas.

Prioritetas: aukštas