



مؤسسه فرهنگی هنری  
دبیاگران تهران

**به نام خدا**



مؤسسه فرهنگی هنری  
دبیاگران تهران

**صفر تا صد**

**راه اندازی و مدیریت خلق محصول**

**در یک استارت آپ**

مؤلفان:

محمد مهدی ذوالفقاری      مهندس حمیدرضا قنبری

الهام حیدری راد      نونا قناعت

فریدین نور محمدی      سیده فاطمه رهنما



هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

## ◀ عنوان کتاب: **صفر تا صد راه اندازی و مدیریت خلق محصول در یک استارت آپ**

◀ مولفان: محمد مهدی ذوالفقاری-مهندس حمیدرضا قنبری-الهام حیدری راد

نونا قناعت-فریدین نور محمدی-سیده فاطمه رهنما

◀ ناشر: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

◀ صفحه آرای: فریوش عبدالهی

◀ ویراستار: زهرا خانیانی

◀ طراح جلد:

◀ نوبت چاپ: اول

◀ تاریخ نشر: ۱۳۹۸

◀ چاپ و صحافی:

◀ تیراژ:

◀ قیمت:

◀ شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۲۱۸-۲۴۱-۰

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱ تلفن: ۰۴۶-۶۶۴۱۰۰۴۶-۲۲۰۸۵۱۱۱

فروشگاههای اینترنتی دیباگران تهران :

[WWW.MFTBOOK.IR](http://WWW.MFTBOOK.IR)

[www.dibbook.ir](http://www.dibbook.ir)

[www.dibagarantehran.com](http://www.dibagarantehran.com)

نشانی تلگرام: @mftbook نشانی اینستاگرام دیبا [dibagaran\\_publishing](https://www.instagram.com/dibagaran_publishing)

هر کتاب دیباگران، یک فرصت جدید شغلی.

هر گوشی همراه، یک فروشگاه کتاب دیباگران تهران.

از طریق سایتها و اپ دیباگران، در هر جای ایران به کتابهای ما دسترسی دارید.

# فهرست مطالب

۱۰	فصل اول : با استارت آپ بهتر آشنا شوید!.....
۱۱	واژه‌های آشنا .....
۱۱	تعریف استارت آپ .....
۱۲	گسترش‌پذیری یک استارت آپ چیست؟ .....
۱۲	تعریف یک استارت آپ موفق از دیدگاه صاحبان نظر .....
۱۳	اصطلاحات رایج درباره یک استارت آپ .....
۱۷	فصل دوم : راه‌اندازی استارت آپ .....
۱۹	عوامل اصلی در موفقیت و راه‌اندازی یک استارت آپ با محصول موفق .....
۲۳	بازاریابی موفق یک استارت آپ و مدیریت‌های یک کسب‌وکار استارت آپی .....
۲۵	یک مدیر اثرگذار از خود بسازیم .....
۲۸	تحقیق و بررسی .....
۲۹	هنگامی که یک گروه تمرکز ایجاد می‌شود .....
۳۱	ساختار کسب‌وکار : مدل کسب‌وکار یا BUSINESS MODEL .....
۳۲	تعاریف مدل‌های کسب‌وکار .....
۳۳	اهداف یک مدل کسب‌وکار .....
۳۴	تعریف اجزای یک BUSINESS MODEL .....
۳۶	انواع مدل‌های کسب‌وکار .....
۳۷	جایگاه BUSINESS MODEL در یک سازمان .....
۳۷	انواع BUSINESS MODEL های تحت WEB .....
۳۸	شرح انواع BUSINESS MODEL های تحت WEB .....
۴۱	چگونگی تهیه مدل کسب‌وکار .....
۴۱	مدل جدید کسب‌وکار .....
۴۲	ساختار یک مدل کسب‌وکار .....
۴۲	تفاوت‌های BUSINESS MODEL و STRATEGY .....
۴۴	بررسی جوانب مختلف BUSINESS MODEL .....
۴۴	انعطاف BUSINESS MODEL و سایر مزایای آن .....
۴۵	مدل‌های کسب‌وکار در فضای برخط (ONLINE) .....

۴۶	مشخصات خاص فضای WEB
۴۶	دستاوردهای فناوری وب برای بنگاه‌ها و سازمان‌های تجاری
۴۷	دستاوردهای فناوری وب برای کاربران و مشتریان
۴۹	مدل‌های کسب‌وکار مبتنی بر تجارت الکترونیک
۵۱	استراتژی‌ها
۵۲	نقش فناوری اطلاعات در بهینه‌سازی مدل‌های کسب‌وکار
۵۳	مدل‌های کسب‌وکار و استراتژی‌های سازمانی

### فصل سوم: انتخاب یک نام و چگونگی ثبت آن در قالب شرکت و علائم تجاری و رنگ

۵۴	مناسب سازمانی برای راه‌اندازی یک استارت آپ
----	--

۵۵	۱- به پایه‌ها و ارزش‌های بنیادین کسب‌وکار خود رجوع کنید
۵۵	۲- یک خط راهنما نوشته شده و در حین فرایند همواره به آن مراجعه کنید
۵۶	۳- زمان بگذارید
۵۶	۴- مورد‌های در دسترس را چک کنید
۵۶	۵- ثبت کنید
۵۷	آشنایی با انواع شرکت‌ها و مراحل ثبت یک شرکت
۵۸	آشنایی با ارکان تصمیم‌گیرنده در شرکت‌های سهامی خاص
۵۹	مجمع عمومی مؤسس
۵۹	مجمع عمومی عادی
۶۰	هیئت‌مدیره شرکت‌های سهامی
۶۰	شرایط هیئت‌مدیره و مدیرعامل
۶۱	مدارک و مستندات جهت ثبت تأسیس شرکت‌های سهامی خاص
۶۳	مفاهیم کلی علائم تجاری و تأثیر آن در راه‌اندازی یک استارت آپ
۶۴	دلایل حمایت از علائم تجاری و حقوق ناشی از آن
۶۷	مدارک لازم جهت تقاضای ثبت علامت تجاری
۶۸	اعتراض به رد اظهارنامه علامت تجاری
۶۹	تمدید، تغییرات و انتقالات
۷۰	هشت اصل مهم نوآوری در راه‌اندازی یک استارت آپ موفق
۷۲	۱- بلندپروازی کنید
۷۲	۲- انتخاب بهترین ایده
۷۳	حقوق مالکیت معنوی یک ایده و طرح چیست؟
۷۵	ثبت ایده اجرایی شده
۷۶	چگونه ایده و اختراع خود را به ثبت برسانیم؟
۷۹	سازمان جهانی مالکیت معنوی (WIPO)

- ۳- کشف کردن ..... ۸۰
- ۴- پیشرفت کردن ..... ۸۱
- ۵- تسریع کردن ..... ۸۲
- ۶- مقیاس‌گذاری ..... ۸۴
- ۷- وسعت دادن ..... ۸۴
- ۸- بسیج کردن ..... ۸۵
- کسب‌وکار شما چه رنگی است؟ ..... ۸۷

**فصل چهارم: شکستن مرزهای ذهنی و کاری در یک کسب‌وکار نوپا ..... ۸۹**

- عبور از سدهای ذهنی در خلق یک محصول موفق در استارت آپ ..... ۹۰
- نه گفتن را یاد بگیریم! ..... ۹۰
- مراحل ایجاد تغییرات در یک استارت آپ و خلق یک محصول موفق ..... ۹۱
- تفاوت‌هایی که می‌بایست در یک استارت آپ و خلق یک محصول موفق در استارت آپ دیده شود! .... ۹۴
- مزیت رقابتی شما و کسب‌وکار شما چیست؟ ..... ۹۴
- فرصت‌ها در یک کسب‌وکار استارت آپی کجا هستند؟ ..... ۹۵
- اکوسیستم چیست؟ ..... ۹۶

**فصل پنجم: از بازخوردها در کسب‌وکارهای نوپا نترسید!!! ..... ۹۷**

- از هیچ چیز به همه چیز برسید ..... ۹۹
- گام اول: در کسب‌وکارتان خودتان را غرق کنید ..... ۹۹
- گام دوم: خودتان را از مردم جدا ندانید ..... ۱۰۰
- گام سوم: اولین محصول آزمایشی خود را تولید کنید! ..... ۱۰۰
- گام چهارم: ضربه نهایی برای ورود به بازار ..... ۱۰۱

**فصل ششم: ایده‌های ذهنی و رؤیاهای خود را به واقعیت در استارت آپ خود تبدیل کنید ..... ۱۰۲**

- مقدمه ..... ۱۰۳
- به یاد داشته باشید ..... ۱۰۳

**فصل هفتم: نیاز و ایجاد یک محصول خلاقانه در یک استارت آپ ..... ۱۰۵**

- نیازها در خلق یک محصول خلاقانه ..... ۱۰۶
- کسب‌وکار اجتماعی ما موفق است یا ناموفق؟ ..... ۱۰۸
- رازهای موفقیت در میان کسب‌وکارها ..... ۱۰۹
- بازاریابی در روزگار مختلف ..... ۱۰۹

**فصل هشتم: تفکر در راه‌اندازی استارت آپ تا خلق محصول ..... ۱۱۱**

- گام اول: تفکر استراتژیک را خلق کنید ..... ۱۱۲
- گام دوم: برنامه استراتژیک کسب‌وکار خود را توسعه دهید ..... ۱۱۳
- گام سوم: ارزیابی را آغاز کنید ..... ۱۱۳

فصل نهم : طراحی قلعه کسب و کار (طرح کسب و کار استارت آپ و خلق محصول) ..... ۱۱۴

چه کسی باید طرح کسب و کار استارت آپی را بنویسد؟ ..... ۱۱۵

گام به گام بوم مدل کسب و کار و خلق محصول خودتان را کامل کنید ..... ۱۱۷

فصل دهم : مدیریت برند (BRAND MANAGEMENT) در یک کسب و کار استارت آپی ..... ۱۲۰

مدیریت استراتژی های برند در فضای ذهن ..... ۱۲۲

نقش تبلیغات و ارتقا در استراتژی برند ..... ۱۲۳

راه های مدیریت برندینگ ..... ۱۲۴

فصل یازدهم : مباحث تکمیلی ، مدیریت و ارائه خدمات مناسب به مشتریان در استارت آپ ها .. ۱۲۸

سه مرحله مهم برای مدیریت انتقادات مشتریان در فروش ..... ۱۳۱

سه راه برای ایجاد وفاداری در مشتری ..... ۱۳۳

نمونه هایی از استراتژی های ایجاد وفاداری در مشتری ..... ۱۳۳

رسانه های اجتماعی به عنوان ابزاری جهت افزایش خدمات مشتریان ..... ۱۳۴

تبدیل رضایتمندی به وفاداری در مشتریان و موفقیت استارت آپ ..... ۱۳۵

پاسخگویی به مشتریان و عاملیت مهم در کسب رضایتمندی آنان ..... ۱۳۷

گام های اساسی جهت مدیریت مشتریان ناراضی ..... ۱۳۸

تشویق و پرسش ..... ۱۳۹

تأیید و ارائه پاسخ ..... ۱۳۹

بررسی ..... ۱۴۰

راهکار مدیریت مشتریان ناراضی ..... ۱۴۱

دیدگاه آن ها را درک کنید ..... ۱۴۱

روی راه حل های متقابل سودمند تمرکز کنید ..... ۱۴۱

در مورد تعصبات خود آگاهی داشته باشید ..... ۱۴۲

راه حل های ویژه و خاصی داشته باشید ..... ۱۴۲

اجازه دهید مشتری برود ..... ۱۴۳

روش افزایش وفاداری مشتری در مکالمات دشوار ..... ۱۴۳

چگونه از رسانه های اجتماعی برای پشتیبانی مشتری استفاده کنیم؟ ..... ۱۴۵

از ابزارهای جست و جو استفاده کنید ..... ۱۴۶

بلافاصله پاسخ مناسب را ارائه دهید ..... ۱۴۶

گوش دهید با دقت!! ..... ۱۴۷

راهنمای استفاده از رسانه های اجتماعی برای تازه کارهای استارت آپ ..... ۱۴۷

پیاده سازی گیمیفیکیشن و بالا بردن مشارکت مشتریان در یک استارت آپ ..... ۱۵۰

مراحل هشت گانه پیاده سازی گیمیفیکیشن ..... ۱۵۱

فصل دوازدهم : جمع بندی ..... ۱۵۳

در این شش وضعیت باید به فکر تغییر کسب و کار خود باشید! ..... ۱۵۷

منابع لاتین ..... ۱۷۴

منابع فارسی ..... ۱۷۴

خط مشی کیفیت انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌هایی است که بتواند  
خواسته‌هایی به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.  
هر کتاب دیباگران تهران، یک فرصت جدید شعلی

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی دانشگاهی، علوم پایه و به ویژه علوم کامپیوتر و انفورماتیک گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش روشن می‌نماید.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری جمعی از اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران، محققان و نیز پرسنل ورزیده و ماهر در زمینه امور نشر درصدد هستند تا با تلاش‌های مستمر خود برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهند.

کتابی که در دست دارید با همت "جناب آقایان محمد مهدی ذوالفقاری-حمیدرضا قنبری- فردین نور محمدی و سرکار خانم‌ها الهام حیدری راد-نونا قناعت-سیده فاطمه رهنما" و تلاش جمعی از همکاران انتشارات میسر گشته که شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

#### کارشناسی و نظارت بر محتوا: زهره قزلباش

در خاتمه ضمن سپاسگزاری از شما دانش‌پژوه گرامی درخواست می‌نماید با مراجعه به آدرس [dibagaran.mft.info](mailto:dibagaran.mft.info) (ارتباط با مشتری) فرم نظرسنجی را برای کتابی که در دست دارید تکمیل و ارسال نموده، انتشارات دیباگران تهران را که جلب رضایت و وفاداری مشتریان را هدف خود می‌داند، یاری فرمایید.

امیدواریم همواره بهتر از گذشته خدمات و محصولات خود را تقدیم حضورتان نماییم.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران  
[bookmarket@mft.info](mailto:bookmarket@mft.info)



## مقدمه

«من نمی‌خواهم برای یک نفر دیگر کار کنم»، «من می‌خواهم استارت آپ راه بیندازم»، «اگر مدتی روی ایده‌های خودم کار کنم خیلی سریع پولدار می‌شوم» عبارات آشنایی که این روزها میان جوانان بسیار رایج است و آن قدر جدی است که برخی از این افراد کسب‌وکارهای روزمره خود را رها کرده و در راستای تحقق رؤیاهای خود اقدام به ایجاد شرکت‌های استارت آپی می‌کنند. *اما به راستی استارت آپ چیست؟*

به راستی چگونه می‌توانیم یک ایده را پرورش و آن را به سمت ایجاد یک کسب‌وکار و خلق یک محصول ناب در کلاس کاری خود هدایت کنیم!!!

با ما در مطالعه این کتاب همراه باشید، به سؤالات شما پاسخ داده می‌شود.

با احترام