



- *  نام کاربری:
- *  افزوده نام کاربری:
- *  نام و نام خانوادگی:
- *  سایر اطلاعات:
- *  رمز ورود:
- *  تکرار رمز ورود:
- *  مدت اشتراک:
- *  استان:
- *  شهر:
- *  تلفن همراه:
- *  کد امنیتی:

ارسال فرم اشتراک



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



*

نویسنده: جان واریلو

مترجم: علی نجار

نسخه پیرداز: کیوان دهقان پور

طراح جلد: مجید زارع

صفحه آرا: داریوش گل سرخی

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۶۷۷-۴-۷

ناشر: آریانا قلم

چاپ اول: زمستان ۱۳۹۷

نشانی: خیابان سهروردی جنوبی، ملایری پور غربی، پلاک ۳۷، واحد همکف

تلفن: ۸۸۳۴۲۹۱۰

فروشگاه اینترنتی: www.AryanaGhalam.com

*

رسم الخط این کتاب براساس دستور خط فارسی فرهنگستان زبان و ادب فارسی است.

*

همه حقوق برای گروه پژوهشی صنعتی آریانا محفوظ است.

هرگونه تقلید و استفاده از این اثر به هر شکل بدون اجازه کتبی ممنوع است.

*

سرشناسه: واریلو، جان / Warrillow, John

عنوان و نام پدیدآور: مدل کسب و کار اشتراکی: خلق مشتری خودکار در همه صنایع

نویسنده: جان واریلو / مترجم: علی نجار

مشخصات نشر: تهران: آریانا قلم، ۱۳۹۷

نویت چاپ: چاپ اول، زمستان ۱۳۹۷

مشخصات ظاهری: ۲۴۰ صفحه، مصور

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۶۷۷-۴-۷

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

عنوان اصلی: The Automatic Customer: Creating a Subscription Business In Any Industry, 2015

موضوع: کارآفرینی، برنامه ریزی سازمانی، برنامه ریزی راهبردی

شناسه افزوده: نجار، علی، ۱۳۷۰، مترجم

رده بندی کنگره: ۱۳۹۷ ۲م۵ / HB۶۱۵

رده بندی دیویی: ۶۵۸ / ۸۷

شماره کتاب شناسی ملی: ۵۱۳۹۵۵۴



* نام کاربری:

* افزودن نام کاربری:

* نام و نام خانوادگی:

سایر اطلاعات:

* رمز ورود:

* تکرار رمز ورود:

* مدت اشتراک:

استان:

شهر:

تلفن همراه:

* کد امنیتی: کلیه حروف بزرگ می باشند.

ارسال فرم اشتراک





@AryanaGhalam

مشترک شوید





در کتاب خلق مدل کسب و کار، استروالد در مدل کسب و کار را منطقی تعریف می‌کند که به کمک آن، سازمان پایداری مالی خود را حفظ و به زبان ساده‌تر، با آن درآمد کسب می‌کند. در خلق مدل کسب و کار چندین مدل تشریح شده است اما همه مدل‌ها نیست. در کتاب حاضر مدل‌های دیگری نیز معرفی می‌شوند که همه در دسته مدل‌های کسب و کار اشتراکی قرار می‌گیرند. این مدل‌ها هم به کسب و کارهای نوپا (استارت آپ‌ها) و هم به سازمان‌های در حال فعالیت کمک می‌کنند تا جریان درآمدی پایدارتر و مطمئن‌تری داشته باشند و مشتری را به مشترک تبدیل کنند و در نهایت ارزش کسب و کار را بالا ببرند. در این کتاب نه مدل متفاوت از کسب و کارهای اشتراکی توضیح داده می‌شود و در هر مدل بیان می‌شود که برای چه گروه مخاطب و چه سازمانی مناسب است. در ابتدا ممکن است تصور شود این کتاب برای استارت آپ‌ها مناسب‌تر است اما نویسنده کتاب، جان واریلو، که خود در صنعت مشاوره فعال است و مدل کسب و کار اشتراکی را برای این صنعت طراحی کرده است بیان می‌کند سازمان‌های در حال فعالیت لازم نیست مدل کسب و کار فعلی‌شان را کنار بگذارند بلکه می‌توانند به بخشی از مشتریان‌شان به چشم مشترک نگاه کنند و تغییری چشمگیر را در مدل درآمدی‌شان شاهد باشند. مدل اشتراکی مدل نویی نیست و از قدیم هم اشتراک مطبوعات باب بوده است اما کاربرد آن در کسب و کارهای امروزی کم‌رنگ شده و به نوآوری در آن کمتر توجه شده بود.

نویسنده در این کتاب با بیان مثال‌های متنوع از سازمان‌های مختلف و بیان ایده‌های گوناگون به فهم اشکال و الزامات این مدل‌ها کمک می‌کند

که از ویژگی‌های مثبت این کتاب است. البته با گسترش استارت‌آپ‌های ایرانی مابازای برخی از کسب‌وکارهایی را که در این کتاب مثال زده شده است می‌توانیم در فضای ایران مشاهده و بررسی کنیم.

کتاب مدل کسب و کار اشتراکی در ادامه کتاب‌هایی است که آریانا قلم در ارتباط با مدل کسب و کار و نوآوری منتشر کرده است. عنوان اصلی این کتاب *Automatic customer* یا همان مشتری خودکار است اما به دلیل اینکه ممکن است به درستی مخاطب خود را انتخاب نکند با توجه به مفهوم کتاب عنوان کسب و کار اشتراکی را برای آن برگزیده‌ایم. امیدواریم شما خواننده گرامی نیز بتوانید از مدل‌ها و نکات این کتاب بهره لازم را ببرید.

سمیه محمدی

مدیرعامل انتشارات آریانا قلم



الکساندر اُستروالدر و همکارانش، در کتاب خلق مدل کسب‌وکار، مشتری را قلب هر کسب‌وکار و ارزش پیشنهادی را دلیلی بر برتری شرکتی بر شرکت‌های دیگر از دیدگاه مشتری می‌دانند؛ اما سؤال این است: در بازار پرقاب‌ت و با تغییرات روزافزون، آیا همه مشتریان به یک اندازه ارزش ایجاد می‌کنند؟

خلق مدل کسب‌وکاری که در آن مشتریان پیوسته به آن کسب‌وکار برگردند و جریان درآمدی تکرارشونده‌ای ایجاد کنند یکی از راه‌های مؤثر تحقق و تداوم پیشرفت است و شاید مهم‌تر از آن روش ایجاد کسب‌وکاری است که بیشتر دارایی به شمار می‌رود تا کار.

جذب مشتریانی که، با پرداخت حق اشتراک ماهیانه یا پیش‌پرداخت، برای گرفتن منظم محصول یا خدمتی اقدام می‌کنند - که از این به بعد آنها را «مشتریان خودکار» می‌نامیم - راهی مطمئن برای بهره‌مندی از درآمدی تکرارشونده و پیش‌بینی‌پذیر برای کسب‌وکار است.

جان واریلو، نویسنده کتاب مدل کسب‌وکار اشتراکی، اقتصاد اشتراکی نوظهور را به مثابه فرصتی بزرگ برای کسب‌وکارهایی می‌داند که به خوبی واقف‌اند که «مشترکان» بهتر از «مشتریان» اند و می‌توانند، با تبدیل مشتریان به مشترکان، جریان درآمدی تکرارشونده‌ای ایجاد کنند که در نهایت منتج به رشد و ارزشمندی آن کسب‌وکار شود.

نوشتار حاضر کتابی است دربارهٔ - و اساساً برهانی است برای مزایای - کسب‌وکارهای مبتنی بر اشتراک. جان واریلو به واسطهٔ نگارش اولین کتاب

خود، تحت عنوان ساخته شده برای فروش، فرصت داشته است تا عمیقاً با دنیای کسب و کارهای اشتراکی آشنا شود و به اهمیت درآمد تکرارشونده در ساخت شرکتی با ارزش و قابل فروش پی ببرد. آنچه خواننده کتاب مدل کسب و کار اشتراکی را از همان صفحات ابتدایی به خواندن بقیه کتاب ترغیب می کند آوردن مثال هایی از شرکت های صاحب نامی همچون واتس آپ در صنایع مختلف است. این مثال ها به خوبی ذهنیت اشتباه را درباره کاربرد بیشتر اشتراک در نرم افزارهای ابری محور، بازی ها و شرکت های رسانه ای از بین می برد و به درستی نشان می دهد که چگونه هر کسب و کاری، فارغ از اندازه و نوع صنعتش، این ظرفیت را دارد که با اتخاذ مدل اشتراکی مناسب و خلق جریان درآمدی تکرارشونده، مدل کسب و کار فعلی خود را بهبود دهد یا بر این رویکرد شرکت کاملاً جدیدی راه اندازی کند.

مدل کسب و کار اشتراکی متنی گیرا همراه با راهبردهای خاص و فنی را توأمان عرضه می کند و این گونه به یکی از کتاب های ضروری و خودآموز برای همه کسانی که به مدل کسب و کار اشتراکی می اندیشند تبدیل شده است. جان واریلو، ضمن شرح دادن داستان (و در بسیاری از موارد، پشت پرده) شرکت های محبوب، با توصیه های عملی و راهکارهای اجرای این توصیه ها، کار بزرگی انجام داده است، که می تواند منتج به افزایش موج کسب و کارهای اشتراک محور شود.

خواندن ۴۰ صفحه آغازین مدل کسب و کار اشتراکی باعث می شود که در کسب و کار خود اساساً بازبینی کنید. این کتاب به خوبی توضیح داده است که چرا درآمد اشتراکی باید بخشی از کسب و کار شما باشد، برای دستیابی به جریان درآمدی تکرارشونده از چه مدل هایی می توان بهره گرفت، در مسیر خلق مدل کسب و کار اشتراکی از چه شاخص های کلیدی عملکردی برای پایش و رصد موفقیت آن می توان استفاده کرد و با چه

شگردهایی می‌توان در جنبه‌های روان‌شناختی مشتریان در جهت افزایش فروش اشتراک و کاهش روی‌گردانی از اشتراک تأثیر گذاشت.

هدف از ترجمه این اثر معرفی منبعی بدیع و کارآمد از دانش روزآمد جهانی و تجربه‌های موفق برای توانمندسازی نوآوران و کارآفرینان پارسی‌زبان و معرفی عرصه اقتصاد اشتراکی به زیست‌بوم کارآفرینی کشور و کسب‌وکارهای نوپا بوده است تا ایشان با نگاهی نوبه بازتعریف چرخه طراحی تا عرضه محصولات و خدمات خود بپردازند. لذا مخاطبان این کتاب کلیه افرادی‌اند که به‌نوعی در حوزه کارآفرینی کشور فعال‌اند یا قصد دارند با راه‌اندازی کسب‌وکار و سرمایه‌گذاری روی فناوری‌ها و ایده‌های نو و تجاری‌سازی آنها سطح اشتغال و توان رقابتی کشور را افزایش دهند.

از سختی‌های ترجمه این اثر می‌توان به بازآفرینی روایت داستان‌گونه نویسنده و نوبودن زبان موضوع در زیست‌بوم کارآفرینی کشور اشاره کرد؛ از این رو، به دست دادن تعاریف واژگان تخصصی و یافتن معادل‌هایی رسا و مأنوس از جمله دشواری‌های کار بود. برای اینکه ترجمه‌ای دقیق و متنی روان و دل‌نشین به نگارش درآید، این کتاب را، پس از ترجمه، عزیزانی از نظر گذراندند و پیشنهادهایی اصلاحی و ویرایشی دادند. بر خود لازم می‌دانم از آقای محمدعلی معین‌فرو خانم فاطمه صفری، که تجدیدنظر در ترجمه و بهبود آن جز با بهره‌مندی از توانایی‌های ویژه آنها میسر نبود، و نیز آقایان محسن زند، علی دانش خوراسگانی و سید حسن حاج‌سیدجوادی، که زحمت مطالعه نسخه‌های اولیه ترجمه این کتاب را کشیدند، قدردانی کنم. همچنین از مدیرعامل محترم انتشارات آریانا قلم، خانم سمیه محمدی، برای فراهم آوردن امکان انتشار این کتاب صمیمانه تشکر می‌کنم.

امیدوارم با خواندن این کتاب و فراخوانی درس‌آموخته‌های ارزشمند خود شاهد طراحی مدل‌های کسب‌وکار پایدارتری در بلندمدت و اثرگذاری چشمگیر در ساختن آینده‌ای روشن‌تر و بهتر باشیم.

در پایان یادآور می‌شوم که پانوشتهای شماره‌دار کتاب از مترجم است و یک پانوشته ستاره‌دار از نویسنده. اگرچه در ترجمه این کتاب دقت فراوانی شده است، بدیهی است هیچ ترجمه‌ای عاری از خطا نیست. ضمن سپاسگزاری از انتخاب، مطالعه و دقت نظر شما عزیزان در خواندن این کتاب، خواهشمندم نظرها و پیشنهادهای خود را به نشانی automatic.customer@gmail.com ارسال فرمایید تا در چاپ‌های آتی اعمال شود.

علی نجار

دانش‌آموخته مدیریت اجرایی
دانشگاه علم و صنعت ایران



۱۳	مقدمه
۲۱	بخش یک. مشترکان بهتر از مشتریان اند
۲۳	فصل یک. چه کسی در اقتصاد اشتراکی برنده می شود؟
۴۳	فصل دو. چرا به مشتریان خودکار نیاز دارید؟
۶۳	بخش دو. نه مدل کسب و کار اشتراکی
۶۵	فصل سه. مدل وب سایت عضوپذیر
۷۷	فصل چهار. مدل بوفه آزاد محتوا
۸۵	فصل پنج. مدل باشگاه خصوصی
۹۵	فصل شش. مدل اول صف
۱۰۳	فصل هفت. مدل کالای مصرفی
۱۱۵	فصل هشت. مدل جعبه شگفت انگیز
۱۲۵	فصل نه. مدل ساده کننده
۱۳۳	فصل ده. مدل شبکه ای
۱۴۱	فصل یازده. مدل ذهن آسوده
۱۴۹	بخش سه. کسب و کار اشتراکی خود را بسازید
۱۵۱	فصل دوازده. حساب و کتاب به شیوه جدید
۱۶۹	فصل سیزده. چاه ویل نقدینگی یا چشمه جوشان نقدینگی؟
۱۸۵	فصل چهارده. روان شناسی فروش اشتراک
۲۰۵	فصل پانزده. رشد و توسعه کسب و کار
۲۳۳	فصل شانزده. بیشتر بیندیشید
۲۳۷	منابع توصیه شده



زمانی که ساشا اعلام کرد عازم سفری کاری به چین است، پنج ماه بود که باهم می‌دویدیم. زمانش بدتر از این نمی‌شد؛ دوی ماراتن شش هفته دیگر شروع می‌شد و ما برای اینکه در سخت‌ترین قسمت برنامه مان با انگیزه بمانیم به یکدیگر تکیه کرده بودیم.

دقیقاً در زمان اوج کارمان، او دو هفته به سفر کاری می‌رفت. از آنجایی که ساشا و من نمی‌توانستیم با یکدیگر بدویم، تصمیم گرفتیم تا با استفاده از فناوری به یکدیگر انگیزه بدهیم. توافق کردیم تا هر روز نتایج تمریناتمان را برای با انگیزه ماندن به صورت پیام کوتاه برای یکدیگر بفرستیم. ساشا خواست تا به جای استفاده از سرویس پیام کوتاه، از سرویس پیام‌رسانی واتس‌آپ استفاده کنیم.

من برای ارسال پیامک به سرویس استاندارد در آی‌فون خود عادت داشتم، بنابراین اشتیاقی به سردرآوردن از برنامه جدید نداشتم و به همین دلیل از او پرسیدم چرا از همان شیوه معمول برای ارسال متن استفاده نکنیم. ساشا پاسخ داد که شرکت مخابرات برای ارسال متن از چین هزینه نسبتاً بالایی می‌گیرد و واتس‌آپ، به جای استفاده از شبکه موبایل، از اینترنت استفاده می‌کند و نیازی به پرداخت صورت حساب‌های سنگین

تلفن همراه نمی‌شود. در واقع، تنها هزینه استفاده از واتس‌آپ ۱ دلار در سال بابت اشتراک است که آن هم پس از سال اول پرداخت می‌شود. بنابراین هنگامی که ساشا در چین بود، ما از واتس‌آپ برای برقراری ارتباط با یکدیگر استفاده کردیم و در نهایت، تقریباً به لطف برنامه تمرینی پشتیبانی شده با واتس‌آپ، این ماراتن را با هم به پایان رساندیم. مسلماً ما تنها کسانی نبودیم که از واتس‌آپ استفاده می‌کردیم. در واقع تا اوایل سال ۲۰۱۴، واتس‌آپ ۴۵۰ میلیون کاربر به دست آورد و زمانی که فیسبوک اعلام کرد در ازای پرداخت ۱۹ میلیارد دلار مالک واتس‌آپ شده است - بزرگ‌ترین تملک برای شرکت استارت‌آپ اینترنتی در طول تاریخ - روزانه یک میلیون کاربر به این تعداد اضافه می‌شد.

در آن زمان اکثر سرویس‌های پیام‌رسانی مبتنی بر اینترنت برای کسب درآمد از کاربران از مدلی تبلیغاتی استفاده می‌کردند. آنها با عرضه برنامه‌ای رایگان کاربران را در هجوم تبلیغات آزاردهنده قرار می‌دادند. جان کوم و بریان آکتون^۱، بنیان‌گذاران واتس‌آپ، قصد داشتند پیام‌رسانی ساده‌تر و خصوصی‌تر عرضه کنند. آنها، به جای کسب درآمد از فروش تبلیغات، مدل کسب و کار اشتراکی را انتخاب کردند.

احتمالاً مبلغ ۱ دلار در سال هزینه اشتراک زیاد به نظر نمی‌رسد، اما هنگامی که ۴۵۰ میلیون کاربر دارید و روزانه یک میلیون کاربر به آن افزوده می‌شود، ۱ دلار در سال معنا پیدا می‌کند. علاوه بر این، از آنجاکه واتس‌آپ تلاش نمی‌کند چیزی جز زیرساخت پیام‌رسانی مبتنی بر اشتراک باشد، نیازی به استخدام کارکنان زیاد ندارد. درحقیقت، در زمانی که فیسبوک واتس‌آپ را خرید، فقط ۵۵ نفر عهده‌دار این ۴۵۰ میلیون مشترک بودند.

گویا واتس‌آپ برنده بخت‌آزمایی ۱۹ میلیارد دلاری شده بود، نه به دلیل استفاده از تکنولوژی بهتر یا تعهد کاری زیاد کارمندان یا جذابیت

1. Jan Koum and Brian Acton

تبلیغاتی، بلکه صرفاً به دلیل بهره‌مندی از مشتریان خودکار به این موفقیت بزرگ دست یافت. واتس‌آپ با درخواست از کاربران مبنی بر گرفتن اشتراک جهت بهره‌مندی از خدماتش مدل کسب‌وکار صحیحی برای موفقیت انتخاب کرد.

این کتاب به شما نشان می‌دهد که چگونه از مدل کسب‌وکار اشتراکی در کسب‌وکار خود بهره ببرید. وقتی می‌گویند مشترکان، افراد اغلب نرم‌افزارهای ابری محور، بازی‌ها یا شرکت‌های رسانه‌ای به ذهنشان خطور می‌کند. باینکه خوانندگان این صنایع هم از این کتاب بهره‌مند خواهند شد، می‌توانید – صرف نظر از اندازه یا نوع صنعت – از مدل کسب‌وکار اشتراکی برای شرکت خود استفاده کنید. واتس‌آپ فقط نمونه‌ای است که نشان می‌دهد چگونه مشتریان خودکار اثرگذار باعث رشد کسب‌وکار شما می‌شوند.

* خراب‌کاری کردم

آخرین بار که کتابی نوشتم، خراب‌کاری کردم.

عنوان کتاب ساخته‌شده برای فروش: ایجاد کسب‌وکاری که می‌تواند بدون شما به رشد و شکوفایی برسد^۱ بود. این کتاب برای نشان دادن نحوه تبدیل کسب‌وکار موفق به مدلی قابل فروش طراحی شده بود. در این کتاب، به‌طور خلاصه به اهمیت مشتریانی که به‌صورت منظم و مکرر از شما خرید می‌کنند پرداخته بودم، ولی در آخر متوجه شدم که می‌بایست حداقل نیمی از کتاب را به درآمد تکرارشونده اختصاص می‌دادم.

سال‌ها بعد از انتشار کتاب ساخته‌شده برای فروش، به اهمیت درآمد تکرارشونده در ساخت شرکتی با ارزش و قابل فروش پی بردم. این روزها من مدیریت کسب‌وکاری اشتراکی به نام سلابیلیتی اسکور^۲

1. Built to Sell: Creating a Business That Can Thrive Without You

2. The Sellability Score

(سلابیلیتی اسکوردات کام) را بر عهده دارم که به صاحبان کسب و کارها با استفاده از بررسی هشت پیش‌ران کلیدی قابلیت فروش کمک می‌کند تا شرکت‌هایی ارزشمند بسازند. صاحبان کسب و کاری که به امتیاز قابلیت فروش ۸۰ (یا بیشتر) از ۱۰۰ دست یابند پیشنهادهایی می‌گیرند که ۷۱٪ بالاتر از میانگین است.

بزرگ‌ترین عامل در افزایش امتیاز قابلیت فروش میزانی است که شرکت می‌تواند بدون شما، مالک، اداره شود. این برای بسیاری از صاحبان کسب و کاری که بهترین فروشندگان در کسب و کار خود به شمار می‌روند چالشی مهم محسوب می‌شود. راز آن در این است که درآمد تکرارشونده‌ای بسازیم که همراه بدون فروش مجدد به همان مشتری میزان فروش را زیاد کند. برای درک تأثیر درآمد تکرارشونده در ارزش شرکت، باید بدانید خریداران هنگام خرید شرکت‌ها یا کسب و کارها به چه چیزی توجه می‌کنند و در اصل چه چیزی را می‌خرند. اکثر مالکان از خریداران انتظار دارند تا دستاوردهای گذشته شرکتشان را، مانند سود سال گذشته یا جایزه صنعت که باعث افتخار آنان است، ارزش‌گذاری کنند. ولی درحقیقت، به تجربه من، خریداران در زمان خرید شرکت واقعاً فقط یک چیز را می‌خرند و آن چیزی نیست جز: جریان سودهای آتی.

برای مثال، در کسب و کار سیستم‌های امنیت منازل، شرکت‌ها دو نوع درآمد دارند. آنها هنگام نصب تجهیزات مربوط در خانه یا محل کارتان مبلغی به عنوان درآمد نصب و سپس به منظور مراقبت از تجهیزات به صورت ماهانه مبلغی نیز به عنوان درآمد نگهداری دریافت می‌کنند.

در سلابیلیتی اسکوردات کام، با استفاده از تجزیه و تحلیل‌مان می‌دانیم وقتی خریداری کسب و کاری امنیتی می‌خرد، ۷۵ سنت برای درآمد نصب «تک‌موردی» و ۲ دلار به ازای هر دلار درآمد نگهداری می‌پردازد. به عبارت دیگر، شرکتی امنیتی با ۱۰۰٪ درآمد حاصل از نگهداری (جنبه

اشتراک از این نوع کسب و کار) تقریباً سه برابر ارزشمندتر از کسب و کاری امنیتی با همان اندازه و ۱۰۰٪ درآمد حاصل از نصب است. روند مشابهی در بیشتر صنایع وجود دارد. شرکت‌های حسابداری براساس مبالغ تکرارشونده خود ارزش‌گذاری می‌شوند. عملکرد برنامه‌ریزی مالی بر مبنای میزان احتمالی که مشتریان پس از بازنشستگی مالک شرکت با آن ادامه همکاری دهند مشخص می‌شود. سهام‌آبی‌ام براساس درآمد تکرارشونده آن از قراردادهای خدماتی نوسان می‌کند. بنابراین درآمد تکرارشونده باعث می‌شود تا کسب و کار شما بسیار ارزشمند و اداره شرکت کمتر اضطراب‌زا باشد.

* مصیبت کسب و کار خدماتی بفروش و انجام بده

من در سال ۱۹۹۷ شرکتی تحقیقاتی به نام واریلوآند کو^۱ تأسیس کردم. ما کار خود را به منزله کسب و کار خدماتی معمولی «بفروش و انجام بده» شروع کردیم؛ کار ما ایجاد روابط با مردم، گوش دادن به مشکلاتشان و تلاش برای دادن راه‌حل بود. هر پروژه متفاوت بود و ما اکثر زمان خود را صرف ایجاد پیشنهادهای سفارشی می‌کردیم، که بسیاری از آنها هرگز پذیرفته نمی‌شدند. این شرکت بر روی کاغذ سودآور اما اداره آن به طرز فلج‌کننده‌ای اضطراب‌زا بود. از اولین روز هر ماه متنفر بودم، به دلیل اینکه در آن روز جمع تمام حساب‌کتاب‌ها صفر می‌شد و مجبور بودیم برای تأمین هزینه‌های بالاسری به دنبال گرفتن کار جدید باشیم.

نخستین باری را که مخارج ثابتمان به اوج خود، یعنی ۱۰۰،۰۰۰ دلار در ماه، رسید کاملاً به خاطر می‌آورم. با خودم فکر کردم، «اگر این ماه چیزی نفروشیم، هنوز ۱۰۰،۰۰۰ دلار هزینه داریم که باید آن را تأمین کنیم!»

1. Warrillow & Co.

استرس چرخاندن شرکت هر ماه از نقطه صفر ما وادار به جست و جوی مدلی بهتر می‌کرد. در همین جهت شروع به مطالعه سایر شرکت‌های تحقیقاتی‌ای، مانند گارتنر^۱ و فورستر ریسرچ^۲، کردم که موفق به «تولید» سرویسی شده بودند و در نتیجه، به بررسی امکان خودکارسازی بخش‌های کسب و کارمان پرداختیم. به جای انجام دادن تحقیق «تک‌موردی»، تصمیم به ارائه بسته‌های اطلاعاتی یکسان به پایگاه مشتریان گرفتیم. به جای ارائه پیشنهاد‌های سفارشی، بروشور و پروپوزال استاندارد برای خدمات خود تهیه کردیم. پس از تکمیل پروژه، به جای دریافت پول ۶۰ روز بعد از خاتمه، کل هزینه اشتراک سالیانه برای تحقیق را به عنوان پیش‌پرداخت دریافت کردیم.

اداره این کسب و کار اضطراب کمتری به همراه داشت. در هر ماه جدید دارای درآمدی ناشی از قراردادهای از پیش ثبت شده بودیم و نیاز به هیچ مشتری‌ای نداشتیم. درحقیقت، توانستیم بزرگ‌ترین شرکت‌های جهان را، از جمله امریکن اکسپرس، اپل، ای‌تی‌اند‌تی، بانک آو امریکا، دل، فیدکس، گوگل، اچ‌پی، آی‌بی‌ام، مسترکارد، مایکروسافت، اسپرینت، ویزا و ولز فارگو، به خدمات خود جذب کنیم. کسب درآمد از حق اشتراک به صورت پیش‌پرداخت به حدی بود که پس از مدتی نمی‌دانستیم با این پول چه کاری انجام دهیم. حتی سالانه ۲۵٪ رشد داشتیم و این میزان به سرعت جایگزین درآمد حاصل از پروژه‌های تک‌موردی‌ای شد که آنها را رها کرده بودیم. شرکتی دولتی در سال ۲۰۰۸ واریلو اند کورا خریداری کرد.

ممکن است با خود فکر کنید، این ایده خوبی است، اما هرگز در صنعت یا شرکت من مؤثر واقع نخواهد شد. شاید حق با شما باشد. به خصوص اگر به روال‌های استاندارد صنعتتان چسبیده باشید. اما همان‌طور که می‌بینید، تقریباً هر کسب و کاری - از استارت‌آپ گرفته تا شرکتی از شرکت‌های

1. Gartner
2. Forrester Research

فورچون ۵۰۰، از پیمانکار خانگی گرفته تا تولیدکننده - در صورت تمایل به رها کردن روش قدیمی انجام دادن کار، می‌تواند حداقل بخشی درآمد تکرارشونده ایجاد کند و پیش‌گام مدل کسب‌وکار جدیدی باشد.

شرکت‌هایی که این کار را انجام ندهند احتمالاً با رقبایی که این کار را کرده‌اند مواجه می‌شوند. به‌طور فزاینده، برخی از کوچک‌ترین کسب‌وکارهای جهانی با رقابت فلج‌کننده شرکت‌های بزرگ روبه‌رو می‌شوند. اقتصاد اشتراکی شرکت‌های کوچک را در برابر شرکت‌های بزرگ و تأمین‌کنندگان را در برابر خرده‌فروشان قرار داده و حتی شرکا را به دشمن تبدیل کرده است. با درک بهتر خطوط جبهه مبارزه، امیدوارم مدل کسب‌وکار اشتراکی سلاح مخفی شما برای برد در جنگ اقتصاد اشتراکی باشد. اگر فردی صاحب کسب‌وکارید و تمایل دارید تا قابلیت پیش‌بینی و ارزشمندی آن را بالا ببرید و استرس کاری را کاهش دهید، این کتاب مناسب شما خواهد بود. چه بخواهید مدل کل کسب‌وکاران را تغییر دهید و چه بخواهید باعث افزایش فقط ۵٪ درآمد خودکار خود شوید، امیدوارم مطالعه صفحات بعد را ادامه دهید.

* آنچه در این کتاب خواهید یافت

این کتاب به سه بخش تقسیم شده است. بخش اول مربوط به این حقیقت شگفت‌آور است که چه کسی در اقتصاد اشتراکی پیروز می‌شود. همچنین مشخص می‌کند که چرا شرکت‌هایی مانند اپل و آمازون خود را به شرکت‌های اشتراکی تبدیل می‌کنند و چرا تقریباً هر شرکت نوپایی با پشتوانه سرمایه خطرپذیر دارای مدل درآمد تکرارشونده‌ای است.

ما همچنین هشت روشی را که باعث افزایش ارزش کسب‌وکار و کاهش استرس پس از اتخاذ مدل اشتراکی می‌شود بررسی خواهیم کرد. شما فرامی‌گیرید که چگونه مدل کسب‌وکار اشتراکی به طرز چشمگیری متوسط ارزش هریک از مشتریان را افزایش خواهد داد. همچنین درمی‌یابید که این

مدل چگونه تقاضا در شرکتتان را متناسب با توانایی هایش در پاسخ‌گویی به آن تقاضا تعدیل می‌کند. ما بحث خواهیم کرد که چرا مشتریان خودکار بیش از مشتری‌های تک‌موردی خرید می‌کنند و چرا درآمد اشتراکی پایدارتر از خرید تک‌موردی است.

بخش دوم به نه فصل کوچک تقسیم می‌شود، که هریک دربرگیرنده یک مدل کسب و کار اشتراکی است. همان‌طور که خواهید دید، گزینه‌های مختلفی برای ایجاد جریان درآمد تکرارشونده برای کسب و کار در اختیار دارید. چه بخواهید کل کسب و کارتان را تبدیل کنید یا اینکه فقط چند هزار دلار درآمد جانبی ایجاد کنید، ایده‌های بی‌شمار و جدیدی برای پیاده‌سازی مدل اشتراکی در شرکتتان خواهید یافت.

بخش سوم و نهایی مدل کسب و کار اشتراکی طرح کلی‌ای برای خلق کسب و کار اشتراکی می‌دهد. ما دربارهٔ تعدادی از شاخص‌های آماری کلیدی بحث خواهیم کرد که ماندگاری مدل اشتراکی شرکت شما را تعریف می‌کند و نسبتی را که برای رشد و توسعه کسب و کارتان باید به آن برسید مشخص و برجسته می‌سازد. ما روان‌شناسی فروش اشتراکی شما و چگونگی غلبه بر چیزی را که من آن را «خستگی از اشتراک» می‌نامم بررسی خواهیم کرد. سپس به تأمین مالی رشد کسب و کار اشتراکی شما خواهیم پرداخت و بررسی می‌کنیم که آیا می‌خواهید مانند واتس‌آپ و دالرشیو کلاب^۱، با جذب سرمایه‌گذاری خطرپذیر، یا مانند فِرش‌بوکس^۲ و مسکیتو اسکواد^۳، با سرمایه‌گذاری شخصی، رشدتان را افزایش دهید. درنهایت، بخش سوم با بحث دربارهٔ ارزیابی کسب و کار اشتراکی‌تان پایان می‌یابد. بیایید شروع کنیم.

1. Dollar Shave Club
2. FreshBooks
3. Mosquito Squad



آیا با مسئله فصلی بودن مواجهید؟ با تقاضای پرنوسان چطور؟ آیا دائماً سعی می‌کنید برای فروش محصولاتن با مشتری چانه بزنید؟ آیا موجودی کالای فاسدشدنی دارید؟ مدل کسب‌وکار اشتراکی می‌تواند استرس را در کسب‌وکار شما کاهش دهد و شرکت شما را ارزشمندتر کند. اشتراک صرفاً در رسانه‌ها یا شرکت‌های نرم‌افزاری کاربرد ندارد. خواه استارت‌آپ باشید یا شرکتی بزرگ، خواه پیمانکار خانگی باشید یا تولیدکننده، محصول یا خدمت شما هر چه باشد، به هر حال برای کسب‌وکارتان **مشترکان بهتر از مشتریان‌اند**. شرکت‌های هوشمند با استفاده از مدل کسب‌وکار اشتراکی به ایجاد جریان‌های درآمدی تکرارشونده می‌پردازند.

وقتی این کتاب و نه مدل ارائه‌شده در آن را می‌خوانید این سؤال‌ها را مدام از خودتان بپرسید: چگونه از این مدل در صنعت من استفاده می‌شود؟ کدام بخش از این مدل در شرکت من کاربرد دارد؟

