

## האב ירושלים של 'תמך' מגיש סדנה לבעלות עסקים אני לא רמי לוי!

### מושגים:

- תמחור - מדע קביעת המחיר הנכון לכל מוצר, מורכב משיקול העלויות שכרוכות בייצור המוצר, בשיווקו, במכירתו וגם בתכונות פסיכולוגיות ותפיסות רגשיות של הלקוחות. השוואה למוצרים דומים בשוק או לחלופות שעומדות בפני הקונה - מסוכנת ועלולה להביא אתכם למחיר נמוך ולהפסדים.
- שולי רווח - אחרי ניכוי עלויות, זה מה שנשאר לך מכל מה שהלקוח שילם. האם את יודעת לדייק ולכלול גם את הוצאות המסים, עלויות מכר, בונוסים, שכר שעתי שלך והתקורות? לקוחה שלנו בתמך גילתה שעל כל מכירה היא מפסידה 4 ש.
- למכור ביותר או למכור יותר - כשהתקורות שלך קבועות, את יכולה להגדיל את הרווחים על ידי שאת מוכרת כמות גדולה יותר של מוצרים, ואז אולי לשקול מבצע או הורדת מחיר. כשעלויות המכר של המוצר גבוהות, מכירה בכמויות לא תזיל את המוצר בכלל!

כתבי לנו למייל [osotesek3@mishpacha.com](mailto:osotesek3@mishpacha.com)  
ונשמח לענות!

מה מטריד לקוחות שמשפצים דירה? הם חוששים שהם נכנסים למשהו שאינם יודעים איך יצאו ממנו. הם פוחדים מעלויות נוספות אינסופיות ומעיקובים ואילו ציפים שיהרסו להם את השגרה ואת החיים בכלל. כולנו מכירים סיפורים כאלו. קבלן שיכול להתחייב על לוח זמנים ושהלקוחות הקודמים שלו מציינים את העקביות ואת העמידה בל"ז המקורי - יקבל מחיר שמשקף את החשיבות של הערך הזה בשירות שלו. שיחת המכירה שלך עם הלקוח עוברת דרך הפחדים שלו, החששות, הדאגות ואז המענה שלך - שמסביר לו שבקשר למוצר הספציפי הזה, אין צורך לדאוג: המוצר טרי, המוצר מתאים, המוצר מבוטח, המוצר בטוח לשימוש, יש תו תקן, יש תאריך תפוגה, יש אחריות - כל מה שגרום ללקוח להרגיש שהוא מקבל פתרון מקיף, שלם ואף ייחודי לבעיה שבגללה הוא רוכש את המוצר הזה.

### איך כותבים הצעת מחיר?

בעלות עסקים שמוכרות שירותים או מוצרים מותאמים אישית, מנהלות את שיחת המכירה בכתב ושולחות במייל עמוד מרשים של הצעת מחיר מקצועית ומחייבת. במקום לתאר את המעלות של המוצר ולפרט את הטכנולוגיה והתהליך של השירות, שימו דגש על הבעיות שהמוצר פותר, והציגו את המחיר אחרי שהלקוח קיבל את כל מה שרצה ועוד קצת יותר מזה - כבונוס. לשם כך, עליכן להבין בדיוק מה הלקוח הכי רוצה, ממה הוא הכי פוחד, מה הכי יקסום לו - וזה מה שצריך להיות בראש הרשימה של יתרונות המוצר ותהליך השימוש בו.

"רציתי לשאול: יש לקוחות, יש ממש הרבה לקוחות, החנות עמוסה כל היום, קונים, ואין מספיק רווח. איך זה יכול להיות?"  
"תעלי מחירים!"

כלקוחות, אתן כועסות על היועצת העסקית שממליצה להעלות מחירים, וגם אומרות שאם המחיר יהיה יקר יותר - לא תרכשו. כבעלות עסק נקודת המבט שלכן מעט שונה: אי אפשר לקיים עסק במחירים נמוכים, 'הכל בדולר', 'הכל בשקל' ו'קופיקס' - יעידו. זו אינה שאלה של אם להעלות מחירים, אלא שאלה של מתי.

### איך מעלים מחירים?

מעלים ערך. כשאת נותנת יותר, ובעיקר כשאת נותנת ללקוח את הדברים שהוא בדיוק צריך - את יכולה לקבל יותר. המחיר חייב לשקף פתרון מדהים לבעיה שמטרידה את הלקוח, ואז הוא נתפס כמשתלם במיוחד. כדי לתת יותר וכדי לדייק בהצעת הפתרון שלנו, עלינו להכיר את הלקוחות שלנו, לדעת מה עוד מפריע להם וממה הם פוחדים, חוששים, דואגים - וכשנספק פתרון ייחודי שאחרים אינם יודעים לתת אותו, הערך שאנו נותנים גדל משמעותית, ועמו הסכום שאנחנו יכולים לדרוש, ונקבל בשמחה מהלקוחות המרוצים.

הנה דוגמה: לקוחה קונה קרם לחות שמונע קמטים. למה היא מתלבטת ואומרת שהמחיר יקר? ייתכן שהיא חוששת שהקרם יישכח בארון עד תאריך התפוגה שלו, תופעה ידועה ונפוצה גם בשימוש בוויטמינים... האם הקוסמטיקאית, יכולה לספק קרם שמלווה בתזכורת למרוח אותו? ברגע שהלקוחות נעשים בטוחים בשימוש המוצלח במוצר, המחיר נראה הגיוני ושווה לגמרי.

רוצה לדעת עוד על כתיבת הצעת מחיר בלי הוולות ובלי הנחות?  
פני לי: [osotesek3@mishpacha.com](mailto:osotesek3@mishpacha.com). כל תשובה תיענה במקצועיות - תקבלי טיפים, הכוונה לעסק שלך, המלצות ורעיונות. מאת קדר מומחיות בהאב ירושלים

### שאלות שכדאי לך לשאול

- אחרי שהלקוחות שלי רוכשים ממני, מה הם עושים עם המוצר? איך הם משתמשים בו? איך זה עובד להם?
- אם הלקוח שלי לא ירכוש את המוצר שלי, איך הוא יפתור את הבעיה שלו?
- כמה עולה ללקוח - בכסף, ובמשאבים אחרים - הבעיה שלו ביומיום? (למשל, נזילה, דליפה, מזגן ישן - עולים הרבה מאוד!)
- סקר שוק: מתי לאחרונה שוחחת עם לקוחה כדי להבין מדוע היא קונה ממך, מדוע היא אינה קונה מוצר מסוים ואיך היא משתמשת במוצר או בשירות שלך? עשי זאת עכשיו שוב! כל חודש, דברי עם שלוש לקוחות נוספות, ותיקות וגם חדשות, מזדמנות וגם קבועות.