

عنوان کسب و کار (بخش کسب و کار):

تاریخ تنظیم:

**بخش بندی مشتریان**

**کانال های ارتباط با مشتری**

**ارزش پیشنهادی**

**فعالیت های کلیدی**

**شرکای کلیدی**

**کانال های توزیع**

**منابع کلیدی**

**Mazdak Abaee PMP®, PBA®**  
Consultant & Lecturer ([www.m-abaee.com](http://www.m-abaee.com))

**جریان در آمدی**

**ساختار هزینه ای**

### بخش بندی مشتریان

- گروه های هدف مشتریان؟
- مشتری خدمات یا کالا چه کسانی هستند؟
- احساس مشتری در مورد کالا و خدمات ما؟
- انتظارات مشتری؟

### کانال های ارتباط با مشتری

- چگونه ارتباط با مشتری؟
- چگونه مشتری را مجاب کنیم؟
- دوره و مصادیق خدمات پس از فروش
- نقش رضایت مشتری بر تداوم خرید؟

### کانال های توزیع

- چگونه ارزش را به مشتری برسانیم؟
- چطور بفروشیم؟
- آیا مشتری به کانالها اعتماد می کند؟
- مزیت های کانال مورد نظر و تناسب هزینه و منافع آن؟

### ارزش پیشنهادی

- ویژگی ها و مزیت های خاص محصول و خدمت ما برای مشتری؟
- چرا مشتری باید به ما اعتماد کند؟
- چرا محصول و خدمات برای مشتری؟
- چرا ارزش حاصل برای مشتری؟
- منافع و ارزش خواهد شد؟
- چه مساله ای حل خواهد شد؟

### فعالیت های کلیدی

- فرآیندهای محوری کسب و کار؟
- فعالیت های حاشیه ای و پشتیبان؟
- واقعا چه کار می کنیم؟
- مهم ترین فعالیت در تحقق ارزش پیشنهادی؟

### منابع کلیدی

- مهم ترین منابع لازم برای تحقق مدل کسب و کار؟
- غیر از منابع مالی؟
- کدامها مزیت رقابتی خلق می کنند؟
- تمام مواردی که به آنها نیاز دارید؟

### شرکای کلیدی

- چه افراد، گروه ها و سازمان هایی در خارج از مرز سازمانی کسب و کار ما باید با کسب و کار تعامل و همکاری داشته باشند؟
- انجام دهندگان تمام کارهایی که به خارج از سازمان کسب و کار ما واگذار می شود.

Mazdak Abaee PMP®, PBA®  
Consultant & Lecturer (www.m-abaee.com)

### جریان درآمدی

- چگونه درآمد ایجاد می شود؟
- آیا مشتری، مصرف کننده و پرداخت کننده یکی هستند؟
- یکبار از مشتری پول گرفته می شود یا چند بار؟
- برای مشتریانی که پرداختی انجام نمی دهند، ارزشی ارایه می شود؟
- آیا راه های درآمدزایی متنوعی دارید؟
- سهم هریک از راه های درآمدزایی چقدر است؟

### ساختار هزینه ای

- سرفصلها و حساب های کنترلی اصلی هزینه ها در تحقق مدل کسب و کار؟
- بخش هایی که سهم بیشتری در هزینه ها دارند؟
- تاثیر تغییر مقیاس بر سرفصل های و ساختار هزینه ها؟
- محرک های اصلی هزینه های کسب و کار کدامند؟

Mazdak Abaee PMP®, PBA®  
Consultant & Lecturer (www.m-abaee.com)