



## تعریف مدل کسب و کار

مدل کسب و کار چارچوبی برای خلق پول و ثروت است. این چارچوب نشان می دهد که یک بنگاه چه مجموعه فعالیت هایی را، چگونه و در چه زمانی می باید انجام دهد تا مشتریان از آنچه که از بنگاه انتظار دارند بهره مند شوند و بنگاه نیز به سود دست یابد. شیوه ای که شرکت، بنگاه یا سازمان برای تولید سود و سرپا نگه داشتن خود انتخاب می کند. مدل کسب و کار بیان می کند که چگونه سازمان برای تولید محصول یا ارائه خدمت ایجاد ارزش افزوده میکند. به بیان دیگر این مدل ها که در واقع چارچوبی برای پول سازی هستند، به سه پرسش کلیدی در مورد شرکت ها پاسخ می دهند: کدام فعالیتها، چگونه و چه وقت باید انجام شوند؟ - پاسخ صحیح به این پرسشها منجر به عملکرد مناسب شرکتها و ارائه مزایای مطلوب به مشتریان شده و در نهایت سود را برای شرکت به ارمغان می آورد (دانشنامه آزاد، Wikipedia).

## تابلوی مدل کسب و کار

برای طراحی مدل کسب و کار از تابلوی طراحی به شکل زیر استفاده می شود

بخش های مشتری 	ارتباط با مشتری 	ارزش پیشنهادی 	فعالیت های کلیدی 	شرکای کلیدی 
	کانال ها 		منابع کلیدی 	
جریان های درآمدی 			ساختار هزینه 	

❖ **اولین سؤال اساسی در مدل کسب و کار این است که مشتریان محصول و یا خدمات تولیدی توسط مؤسسه، چه کسانی هستند و چه ویژگی‌ها، نیازها و علائقی دارند.**

❖ **دومین سؤال آن است که مؤسسه برای مشتریان مزبور چه ارزشی خلق و ارائه می‌کند که موجب جذب آنها می‌شود**

❖ **سومین سؤال اساسی این است که از چه کانال یا کاناهایی مشتریان از ویژگی‌ها و ارزش‌های محصول و خدمات مؤسسه آگاه می‌شوند، دسترسی و خرید محصول و خدمت برای آنها فراهم می‌شود و بالاخره محصول و خدمت به مشتری تحویل داده و در رفع مشکلات مشتری بعد از خرید به او کمک می‌شود.**

❖ **چهارمین سؤال اساسی مربوط به چگونگی ایجاد ارتباط با مشتریان است. ارتباط با مشتریان به منظور مطلع کردن مشتری در جریان خرید، راهنمایی او پس از انجام خرید و یا کمک به او در حل مسائل بهره‌برداری از محصول و خدمت است.**

❖ **پنجمین سؤال اساسی مربوط به چگونگی کسب درآمد است. وقتی محصول یا خدمت با ارزشی بدست مشتریان می‌رسد و آنها علاقمند به خرید و استفاده از آن هستند، چگونگی قیمت‌گذاری و روش کسب درآمد از مشتری مهم می‌شود.**

❖ **سؤال ششم در یک مدل کسب و کار مربوط به فعالیت‌های کلیدی جهت ایجاد و ارائه ارزش به مشتریان است. در واقع این سؤال مهم مشخص می‌کند برای ارائه ارزشی که در سؤال دوم تعیین شد و ارائه آن به مشتریانی که در سؤال اول مشخص شدند از کانالهایی که در سؤال سوم مشخص شد و ایجاد نوع ارتباطی که در سؤال چهارم طراحی شد و کسب درآمد به روشی که در سؤال پنجم تبیین شد، چه فعالیت‌های کلیدی لازم است.**

❖ **سؤال اساسی هفتم در یک مدل کسب و کار آن است که آیا لازم است تمام فعالیت‌های کلیدی توسط مؤسسه انجام شود یا مناسب است که بخشی از آن برون‌سپاری شود و توسط افراد یا مؤسسات دیگر انجام پذیرد.**

❖ **سؤال هشتم در مدل کسب و کار مربوط به منابع مهم لازم برای انجام فعالیت‌های کلیدی است. منابع کلیدی اعم از منابع فیزیکی، نظیر خط تولید، منابع معنوی نظیر شهرت، منابع انسانی و یا مالی برای انجام موفقیت‌آمیز فعالیت‌ها مهم است.**

❖ **بالاخره آخرین سؤال مربوط به مدل کسب و کار ساختار هزینه‌های مدل است. در یک مدل کسب و کار موفق طبعاً درآمدها از هزینه‌ها بیشتر خواهد بود. (دکتر علینقی مشایخی، مقدمه ای بر کتاب خلق مدل کسب و کار)**

## خدمات (مدل بهین کسب و کار)

دکتر امیرحسین صبورطینت بر اساس آموزه های کتاب خلق مدل کسب و کار:

کتاب خلق مدل کسب و کار، نوشته الکساندر استروالدر و ایوس پیگنیور که در سال 2010 منتشر شد، با استقبال بی سابقه ای از سوی خوانندگان در سراسر جهان مواجه شد. این کتاب به زبانی ساده و به گونه ای خلاق و متفاوت مباحث مرتبط با مدل کسب و کار را به خواننده ارائه می‌دهد. استروالدر که پایان نامه دکترای خود در دانشگاه لوزان سوئیس را تحت نظارت استاد راهنمای خود یعنی پروفسور ایوس پیگنیور بر روی موضوع نوآوری در مدل کسب و کار گذرانده است، به کاری بزرگ دست زده و با یک نوآوری بزرگ در حیطه کتاب‌های مدیریت، نتیجه چندین سال کار و زحمت خود را در قالب کتاب حاضر ارائه نموده است.

به عنوان تسهیل گر (Facilitator) طراحی مدل‌های کسب و کار جدید وارد عمل شده و برای افراد خلاق و نوآور در سازمانها این فرصت را فراهم می‌سازد که در قالب کارگاه 4 روزه (با سازماندهی مشخص)، مدل کسب و کار فعلی را عارضه یابی و مدل کسب و کار جدید طراحی نمایند.



شکل: تسهیل‌گری طراحی مدل کسب و کار از طریق کارگاه سازماندهی شده

شماتیک مدل بهین کسب و کار: