**فرم 1**

**بیانیۀ مأموریت واحد**

*این اولین بخشی است که باید در برنامه بازاریابی وارد کرد.*

هدف این بیانیۀ مأموریت این است که دلیل وجودی آن واحد به روشنی بیان شود. باید بیانیه‌های خلاصه‌ای تهیه کرد که اهداف ذیل را پوشش دهد:

1) نقش یا سهم واحد

مثل واحد خدماتی سودآوری که در جست‌وجوی فرصت است.

2) تعریف کسب‌وکار

مثل نیازهایی که برآورده می‌کنید یا مزایایی که ارائه می‌دهید. بیش از حد جزئی‌گو (مانند اینکه ما دستگاه شیردوشی می‌فروشیم) یا خیلی کلی‌گو نباشید (مانند اینکه ما در زمینه مهندسی فعالیت می‌کنیم).

3) شایستگی بارز

باید بیانیۀ کوتاهی باشد که تنها برای واحد مورد نظر شما مصداق پیدا کند. بیانیه‌ای که به همان اندازه برای هر رقیبی مصداق داشته باشد، مطلوب نیست.

4) شاخص‌هایی برای جهت‌گیری در آینده

بیان مختصری از موضوع‌های اصلی که به آنها توجه جدی دارید (مانند انتقال به یک بخش دیگر). بهتر است این موضوع‌ها تحت سه عنوان زیر مطرح شوند:

کارهایی که انجام خواهیم داد

کارهایی که ممکن است انجام دهیم

کارهایی که هیچ وقت انجام نخواهیم داد

## فرم 2

**خلاصه‌ای از عملکرد واحد استراتژیک کسب‌وکار (SBU)**

این بخش آغازین برای این طراحی شده است تا دربارۀ مجموعه فعالیت‌های بازاریابی واحد استراتژیک کسب‌وکار دید وسیعی ارائه کند.

علاوه بر خلاصه‌ای کمّی از عملکرد، به شرح زیر، مدیران واحد استراتژیک کسب‌وکار باید گزارشی از دلایل عملکرد خوب یا بد ارائه کنند.

از درآمد ثابت استفاده کنید تا مقایسه‌ها معنادار باشند.

حواستان باشد برای هرگونه برآوردی که در بخش‌های بعدی این سیستم آمده است، از مقادیر سال پایۀ یکسانی استفاده کنید.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 3 سال گذشته | 2 سال گذشته | سال گذشته |
| حجم یا گردش مالی |  |  |  |
| سود ناخالص (درصد) |  |  |  |
| حاشیۀ سود ناخالص (هزار یورو) |  |  |  |
| خلاصه‌ای از دلایل برای عملکرد خوب یا بد |

## فرم 3

**خلاصه‌ای از برآوردهای مالی**

*این سومین بخشی است که باید در برنامه بازاریابی وارد شود.*

هدف از این بخش این است که نتايج مالي را در طول دوره كامل سه‌سالۀ برنامه‌ريزي برای شخصی که آن را می‌خواند، خلاصه کند. این بخش را باید به صورت نموداری ساده در امتداد خطوط زیر ارائه کرد:

هزار یورو

درآمد

حاشیۀ فروش

پیش‌بینی سال جاری (t)

**نکته (رشد درآمد و سود)**

1) از بهره‌وری به وسیله محصولات موجود از بازارهای موجود

2) از محصولات جدید در بازارهای موجود

3) از محصولات موجود در بازارهای جدید

4) از محصولات جدید در بازارهای جدید

این نمودار باید با یادداشتی مختصر همراه باشد. برای مثال:

«این برنامۀ کسب‌وکار سه‌ساله نشان‌دهندۀ افزایش درآمد از 700هزار یورو به 900هزار یورو و افزایش حاشیۀ فروش از 100هزار یورو به 400هزار یورو است. هدف از این برنامۀ استراتژیک این است که نشان دهیم این افزایش‌ها چگونه محقق خواهد شد.»

## فرم 4

بررسی اجمالی بازار (به همراه نقشه بازار، درصورتی‌که مصداق داشته باش، همراه با اشاره به مفاهیم ضمنی آن برای سازمان). (توضیحات بیشتر دربارۀ چگونگی تکمیل این بخش در فصل3 آمده است؛ مرحله 1، بازار شما و نحوۀ کار آن.)

خوب است اگر بتوان بخش‌های اصلی را هم در اینجا توصیف کرد (نگاه کنید به فصل 3، مرحله3 بخش‌بندی‌کردن بازار)

* تعریف بازار
* نقشۀ بازار كه نشان‌دهنده جريان‌هاي حجم یا درآمد از تأمين‌كننده به سمت مصرف‌كنندۀ نهايي است، به همراه نقاط مهم تصميم‌گیری
* نکات برجسته‌شده
* درصورتی‌که مصداق دارد، نقشه‌ای از بازار آینده ارائه دهید
* شامل یادداشت یا نتیجه‌گیری یا مفاهیمی که برای شرکت دارد باشد
* در نقاط مهم تصمیم‌گیری، شامل بخش‌های کلیدی باشد

## فرم 5

جزئیات دستورالعمل تکمیل آنالیزهای SWOT در هر بخش بازار در فصل4 صفحات 143 تا 149 ارائه شده است.

نمایش‌هایی تصویری، مانند نمودارهای میله‌ای هم از آنالیزهای SWOT ارائه دهید.

نتیجه‌گیری یا موضوع‌های اصلی را که باید به آنها رسیدگی کرد، برجسته کنید.

**تمرین برنامه‌ریزی استراتژیک (تحلیل SWOT)**

(نکته: این فرم را باید برای هریک از محصولات یا بخش‌های بازار مدنظر تکمیل کرد)

1) شرح واحد تجاری استراتژیک

در اینجا، بازاری را که SWOT برای آن انجام می‌شود، توصیف کنید.

|  |
| --- |
|  |

2) عوامل حیاتی موفقیت

از نظر مشتری، چند کار اصلی که هریک از رقبا برای موفقیت باید آن را درست انجام دهند، کدامند؟

|  |
| --- |
| 1 |
| 2 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |

3) وزن‌دهی

هر کدام از CSFها چقدر اهمیت دارند؟ از 100 نمره بدهید.

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
| مجموع: 100  |

4) آنالیز نقاط قوت یا ضعف

برای هریک از CSFها به خود و رقبایتان از 10 امتیاز دهید. سپس نمره را در وزن ضرب کنید.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| مقایسهCSF | شما | رقیب 1 | رقیب 2 | رقیب 3 | رقیب 4 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| مجموع (امتیاز × وزن) |  |  |  |  |  |

5) فرصت‌ها یا تهدیدها

چند موضوع اصلی خارج از کنترل مستقیم شما که بر کسب و کار شما تأثیر داشته و خواهند داشت، کدامند؟

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | فرصت‌ها |  | تهدیدها |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |

6) موضوع‌های مهمی که باید به آنها رسیدگی کرد

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

7) پیش‌فرض‌های اصلی برای دورۀ زمانی برنامه‌ریزی

|  |  |
| --- | --- |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |

8) اهداف کلیدی

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

9) استراتژی‌های کلیدی

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

10) پیامدهای مالی

|  |
| --- |
|  |

## فرم 6

نکته: این فرم را باید برای هریک از محصولات یا بخش‌های بازار مدنظر تکمیل کرد (راهنمای تکمیل این بخش در فصل 6، تمرین 6.6 و 6.7 ارائه شده است).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رقیب اصلی | محصول یا بازارها | جهت‌گیری کسب‌وکار و اهداف و استراتژی‌های فعلی  | نقاط قوت | نقاط ضعف | جایگاه رقابتی |

## فرم 7

**خلاصۀ پورتفولیوی آنالیزهای SWOT**

دستورالعمل دقیق برای چگونگی تکمیل این بخش در فصل 5، قسمت «جزئیات A؛ رویکرد گام‌به‌گام برای ساخت پوتفولیو» ارائه شده است.

نقاط قوت کسب‌وکار

جذابیت بازار

کم

کم

زیاد

زیاد

عوامل زیر را به‌صورت تصویری نشان دهید:

* جذابیت این بخش‎ها طی سه تا پنج سال آینده
* موقعیت رقابتی کنونی سازمان شما در هر بخش
* موقعیت رقابتی برنامه‌ریزی شدۀ هر بخش طی سه تا پنج سال آینده

## فرم 8

**پیش‌فرض‌ها**

به طور کلی، تعداد پیش‌فرض‌ها باید کم باشد. اگر بتوان برنامه را بدون توجه به پیش‌فرض‌ها محقق کرد، نباید آنها را در نظر گرفت.

## فرم 9

**اهداف و استراتژی‌های بازاریابی برای سه تا پنج سال آینده**

* اهداف سه تا پنج سال آینده را (از نظر حجم، ارزش، سهم بازار، سودآوری، اگر مصداق دارد) برای هر بخش همانطور که موقعیت برنامه‌ریزی‌شدۀ هر دایره روی DPM نشان می‌دهد، وارد کنید.
* استراتژی‌ها (همان 4P) را به همراه هزینه‌های هر هدف وارد کنید.

**خلاصۀ اهداف و استراتژی‌های بازاریابی**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| بخش‌های اصلی بازار (لیست).بقیۀ بخش‌های بازار را به‌طور خلاصه با عنوان «سایر» بنویسید. | سال گذشته (t–1) | سال جاری (t0) | دورۀ برنامه‌ریزی (t+3) | استراتژی‌های اصلی بازاریابی (شرح دهید) | هزینۀ استراتژی‌های بازاریابی |
|  | حجم یا مقدار ارزش ناخالص، درصد سهم ناخالص، درصد حاشیۀ سود ناخالص بازار | حجم یا مقدار ارزش ناخالص، درصد سهم ناخالص، درصد حاشیۀ سود ناخالص بازار | حجم یا مقدار ارزش ناخالص، درصد سهم ناخالص، درصد حاشیۀ سود ناخالص بازار |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## فرم 10

**خلاصۀ اهداف و استراتژی‌های بازاریابی**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| گروه محصولات اصلی.بقیۀ محصولات را به‌طور خلاصه با عنوان «سایر» بنویسید | سال گذشته (t–1) | سال جاری (t0) | دورۀ برنامه‌ریزی (t+3) | استراتژی‌های اصلی بازاریابی (شرح دهید) | هزینۀ استراتژی‌های بازاریابی |
|  | حجم یا مقدار ارزش ناخالص، درصد سهم ناخالص، درصد حاشیۀ سود ناخالص بازار | حجم یا مقدار ارزش ناخالص، درصد سهم ناخالص، درصد حاشیۀ سود ناخالص بازار | حجم یا مقدار ارزش ناخالص، درصد سهم ناخالص، درصد حاشیۀ سود ناخالص بازار |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## فرم 11

**خلاصۀ (عددی و متنی) اهداف و استراتژی‌های بازاریابی**

## فرم 12

**بودجۀ تلفیقی برای سه تا پنج سال آینده**

این بودجه تلفیقی از کل درآمد، هزینه و سود برای سه تا پنج سال آینده خواهد بود و باید با خلاصۀ مالی که پیش‌تر آمده است، مطابقت داشته باشد.

**برآوردهای مالی سه‌ساله**

(برآوردهای مالی برای کل دورۀ برنامه‌ریزی باید به ازای همۀ سرفصل‌های استاندارد درآمدی و هزینه‌ای که سازمانتان تعیین کرده است، ارائه شود.)

# مستندات برنامۀ بازاریابی (یک‌ساله)

## فرم 1

|  |
| --- |
| **اهداف کلی** |
| محصول یا بازار یا بخش یا درخواست یا مشتری | مقدار | ارزش | حاشیۀ سود ناخالص | یادداشت |
| (t–1) (t0) (t+1) | (t–1) (t0) (t+1) | (t–1) (t0) (t+1) |  |
|  |  |  |  |  |

## فرم 2

|  |
| --- |
| **استراتژی‌های کلی** |
|  | *استراتژی‌ها* | *هزینه‌ها* |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| نظرات |

## فرم 3

|  |
| --- |
| **اهداف فرعی، استراتژی‌ها، اقدامات، مسئولیت‌ها، زمان‌بندی، هزینه‌** |
| محصول یا بازار یا بخش یا درخواست یا مشتری | هدف | استراتژی‌ها | اقدام | مسئولیت | زمان بندی | هزینه |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | مجموع |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## فرم 4

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | t–1 | t0 | t+1 | نظرها |
| استهلاک |  |  |  |  |
| حقوق و دستمزد |  |  |  |  |
| پست و تلفن ونوشت‌افزار |  |  |  |  |
| قانونی و حرفه‌ای |  |  |  |  |
| آموزش |  |  |  |  |
| پردازش داده |  |  |  |  |
| تبلیغات |  |  |  |  |
| پیشبرد فروش |  |  |  |  |
| سفر و تفریح |  |  |  |  |
| نمایشگاه‌ها |  |  |  |  |
| چاپ |  |  |  |  |
| جلسات و کنفرانس‌ها |  |  |  |  |
| تحقیقات بازار |  |  |  |  |
| هزینه‌های داخلی |  |  |  |  |
| سایر (نام ببرید) |  |  |  |  |
| جمع |  |  |  |  |

## فرم 5

|  |
| --- |
| **قالب پیشنهادی برای ارزیابی ریسک نامطلوب** |
| پیش‌فرض اصلی | اساس پیش‌فرض | چه واقعه‌ای باید اتفاق بیفتد تا این استراتژی را غیرجذاب کند؟ | ریسک رخ‌دادن آن واقعه | پیامد درصورت رخ‌دادن آن واقعه | نقطه برانگیزندۀ اقدام | اقدام احتمالی واقعی یشنهادی |
|  |  |  |  |  |  |  |

## فرم 6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | (t–1) | ( t0 ) | (t+1) |
| درآمد خالص |  |  |  |
| حاشیۀ سود ناخالص |  |  |  |
| تعدیلات |  |  |  |
| هزینه‌های بازاریابی |  |  |  |
| هزینه‌های اداری |  |  |  |
| بهره |  |  |  |
| نتایج عملیاتی |  |  |  |
| سایر هزینه‌های مالی و بهره‌ها |  |  |  |
| نتایج بعد از هزینه‌های مالی |  |  |  |
| نتایج خالص |  |  |  |

## فرم 7

|  |
| --- |
| **برنامه‌ریز فعالیت‌های کلیدی** |
| تاریخ و فعالیت | ژانویه | فوریه | آوریل | مارس | مه | ژوئن | ژوئیه | اوت | سپتامبر | اکتبر | نوامبر | دسامبر |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |