

به نام خدا

مدیریت کانال های توزیع

جلسه هشتم

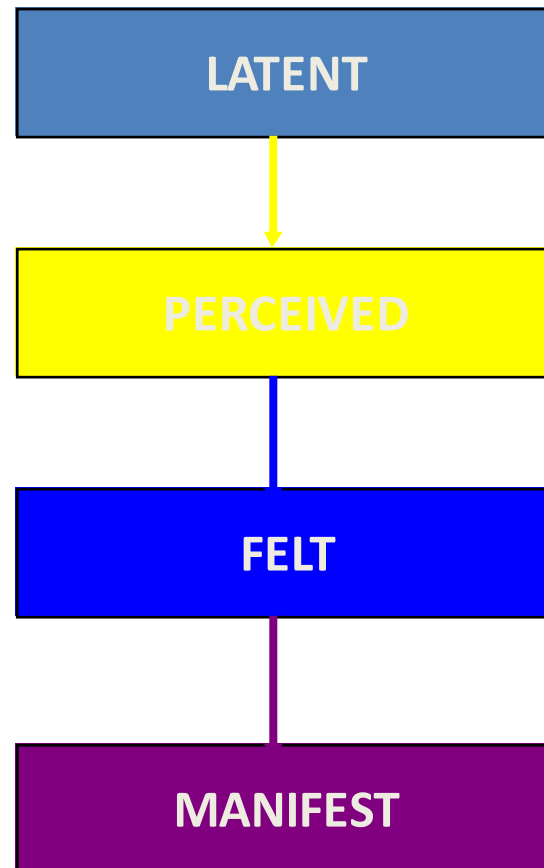
مدرس: محمدرضا شمشیرگر

گفتار اول: تعارض کانال های توزیع



-  Marketing Channels are not just economic systems
-  Marketing Channels are also Social Systems
-  Therefore, the same behavioral processes existing in all Social systems also exist in Marketing Channels

FOUR STAGES OF CONFLICT



Each stage is progressively more severe than the earlier one.

FOUR STAGES OF CONFLICT

۱ - تعارض پنهان

اختلافاتی وجود دارد اما بر روی کار یا تحویل خدمات به مشتریان تاثیری نمی گذارد.
اختلاف نظر می تواند در نقش ها، انتظارات، ادراکات و ارتباطات باشد.



FOUR STAGES OF CONFLICT

۲ - تعارض ادراک شده

اختلافات پدید آمده قابل توجه می شوند. ذینفعان کانال از مشکلات پیش آمده آگاه می گردند.

دلیلی برای نگرانی وجود ندارد اما تضادها به رسمیت شناخته می شوند.



FOUR STAGES OF CONFLICT

۳- احساس تعارض

رسیدن به مرحله ای از نگرانی، دلواپسی و هشدار. همچنین به عنوان یک تعارض «اثرگذار» شناخته می شود.

بخش های مختلف در حال تلاش برای پیشی گرفتن از یکدیگر هستند.

دلایل ممکن است شخصی یا اقتصادی باشند.

در این مرحله نیاز به یک مدیریت موثر وجود دارد و نباید اجازه به تشدید وضعیت داده شود.



FOUR STAGES OF CONFLICT

۴ - تعارض آشکار

انعکاس رفتار خصمانه آشکار از اعضای کانال. مواجهه افراد با یکدیگر.

اقدامات و طرح های انجام شده به صورت آشکار اثرات مخرب بر عملکرد سیستم کانال می گذارد.



ممکن است نیاز به مداخله خارجی برای حل مساله وجود داشته باشد.

CAUSES OF CHANNEL CONFLICT

مسائل محرمانه منابع تامین کننده

تناقضات در نقش اعضای کانال

تفاوت های ادراکی

تفاوت در انتظارات

ناسازگاری اهداف

مشکلات ارتباطی



**VERTICAL CHANNEL
CONFLICT**

**HORIZONTAL
CHANNEL CONFLICT**



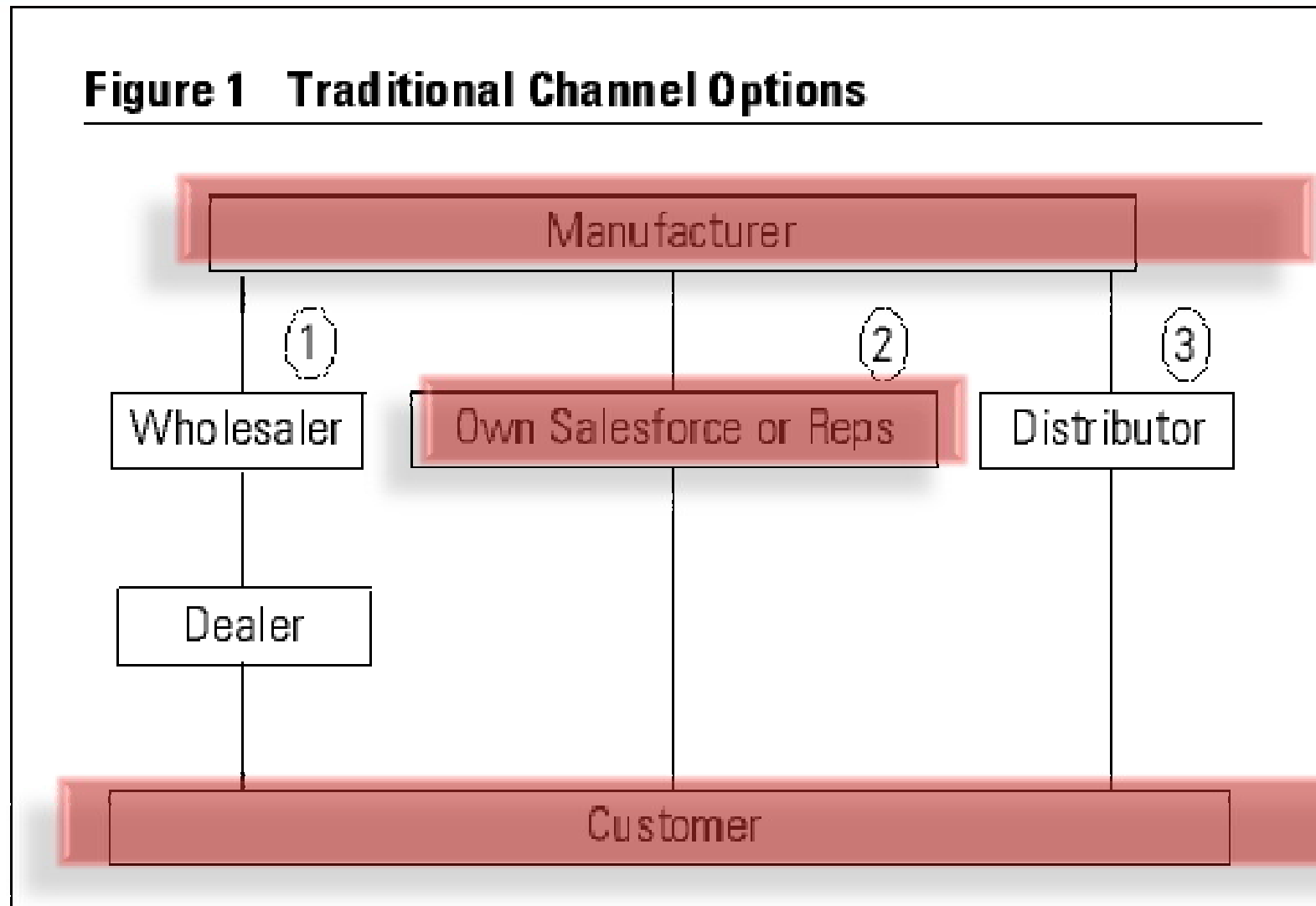
TYPES OF CHANNEL CONFLICT



**MULTI CHANNEL
CONFLICT**

VERTICAL CHANNEL CONFLICT

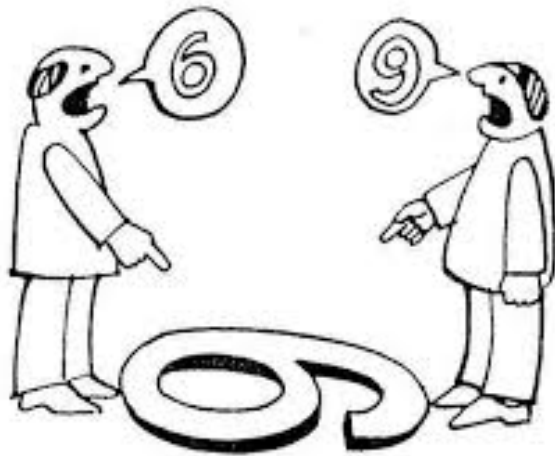
Figure 1 Traditional Channel Options



VERTICAL CHANNEL CONFLICT

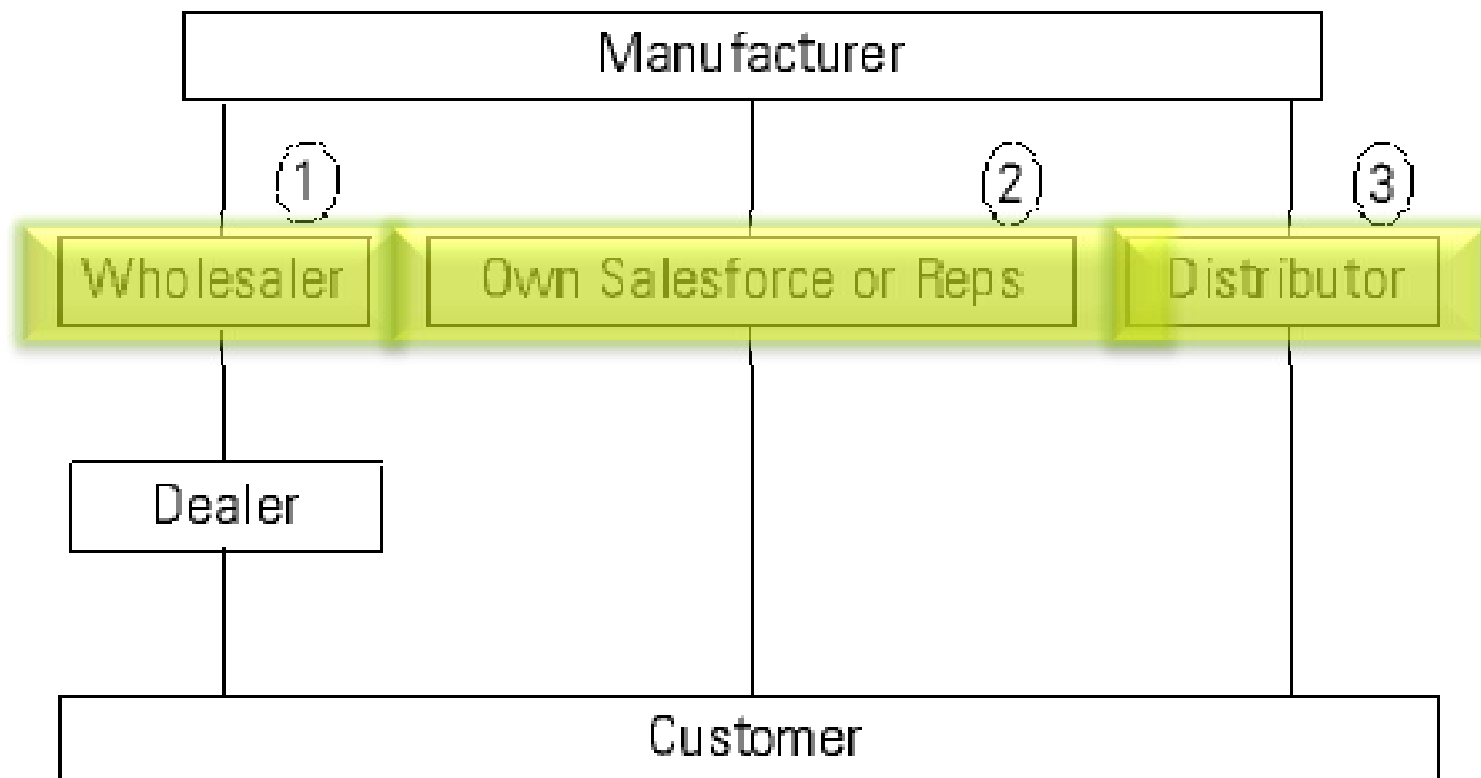
تعارض میان سطوح مختلف در یک کانال

به عنوان مثال: چالش میان تولیدکننده و فروشنده بر روی قیمت.



HORIZONTAL CHANNEL CONFLICT:-

Figure 1 Traditional Channel Options



HORIZONTAL CHANNEL CONFLICT:-

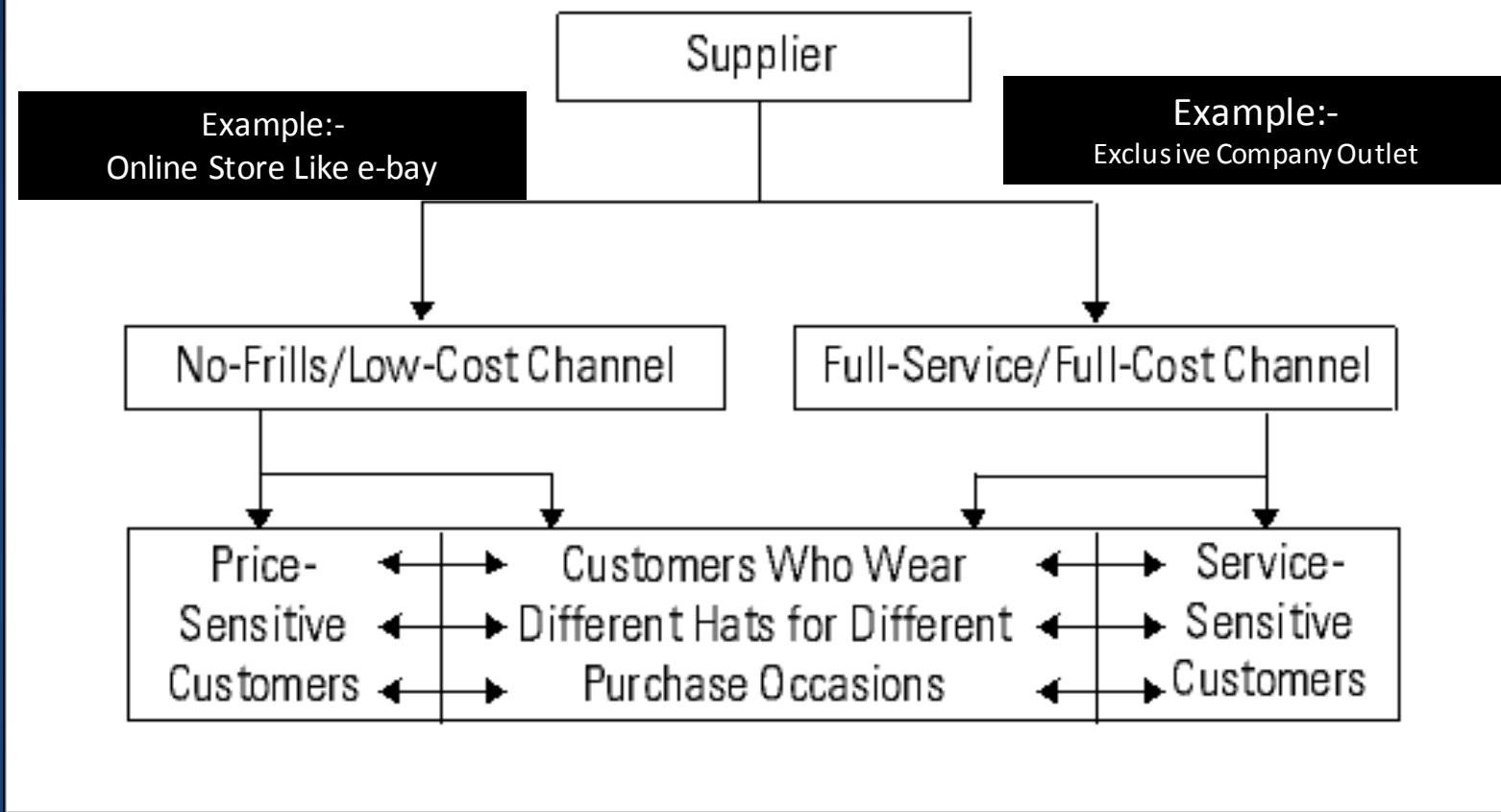
تعارض میان اعضای یک سطح درون کانال

به عنوان مثال: ارائه تخفیف بیش از حد یک فروشگاه برای تعطیلی یک فروشگاه دیگر، سود تمام فروشگاه ها را کاهش می دهد.



MULTI CHANNEL CONFLICT:-

Figure 3 Multiple Channels



انواع چالش در کانال های توزیع:

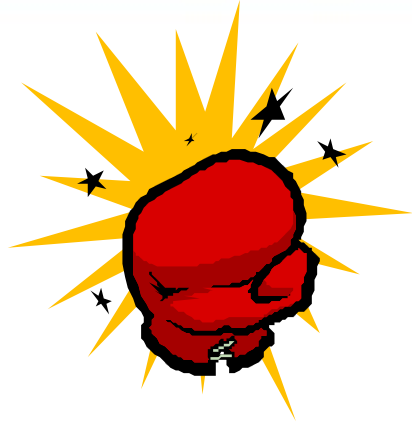


چالش های ساختاری و محاسباتی



چالش میان افراد

CONFLICT COMPARED TO COMPETITION



Conflict $\neq$ Competition

Conflict $>$ Competition



CONFLICT



Direct



Personal



Opponent centered

COMPETITION



Object centered



Indirect



Impersonal

چالش های ساختاری و محاسباتی

تجارت الکترونیک:

قوانین سایر کشورها

موجودی انبار



چالش های ساختاری و محاسباتی

عمده فروشی Just in Time

فقدان موجودی

کاهش سرعت عمل



چالش های ساختاری و محاسباتی

خرده فروشی Drop Shipper

ارسال اشتباه کالا

معیوب شدن کالا در ارسال



چالش های ساختاری و محاسباتی

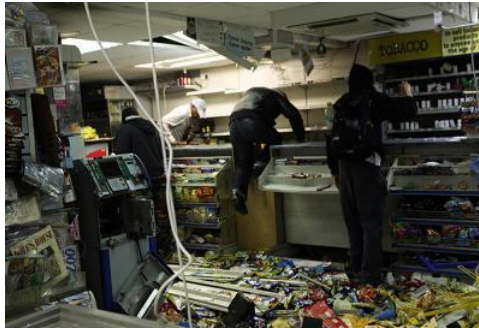
مناطق جغرافیایی با تراکم کم

هزینه بالای ارسال کالا

تعداد مشتریان اندک



چالش های ساختاری و محاسباتی



از دست رفتن بخشی از کالا
سرقت از فروشگاه های شرکت



معیوب شدن در اثر حمل و نقل



از زمان خارج شدن کالا (مد بازار - تاریخ انقضا)



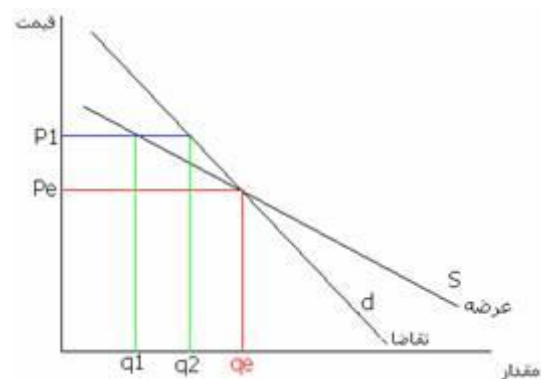
چالش های ساختاری و محاسباتی

فقدان تصویر صحیحی از تقاضا

هزینه بیش از اندازه برای توزیع

انباشت کالا و از دست رفتن سرمایه

ارائه بیش از حد کالای تولید شده به بازار و مشکلات ناشی از آن



چالش های ساختاری و محاسباتی

اطلاع دقیق از موجودی کالا

تمام شدن کالا در صورتی که به مشتری فروخته شده
ایجاد تبعیض بین نمایندگان فروش در صورت کمبود کالا



چالش های ساختاری و محاسباتی

چالش میان افراد

هنگامی که یک تولیدکننده به جای استفاده از واسطه های معمول خود (مانند عمده فروشان، خرده فروشان، نمایندگان و ...، به ارائه کالای خود به مصرف کننده نهایی از طریق روش های عمومی بازاریابی و / یا از طریق اینترنت (تجارت الکترونیکی) اقدام می نماید.



چالش میان افراد

هنگامی که یک بخش در سیستم توزیع مشاهده می کند که رفتار بخش دیگر سیستم مانع دستیابی به اهداف می شود، حالت تعارض به وجود می آید.



چالش میان افراد



فقدان خدمات به مشتریان

در کانال مستقیم : زمانی که مشتریان
بسیار زیاد هستند

در کانال غیرمستقیم: زمانی که عمده و
خرده فروش تعهدی ندارد



گفتار دوم: حل تعارضات

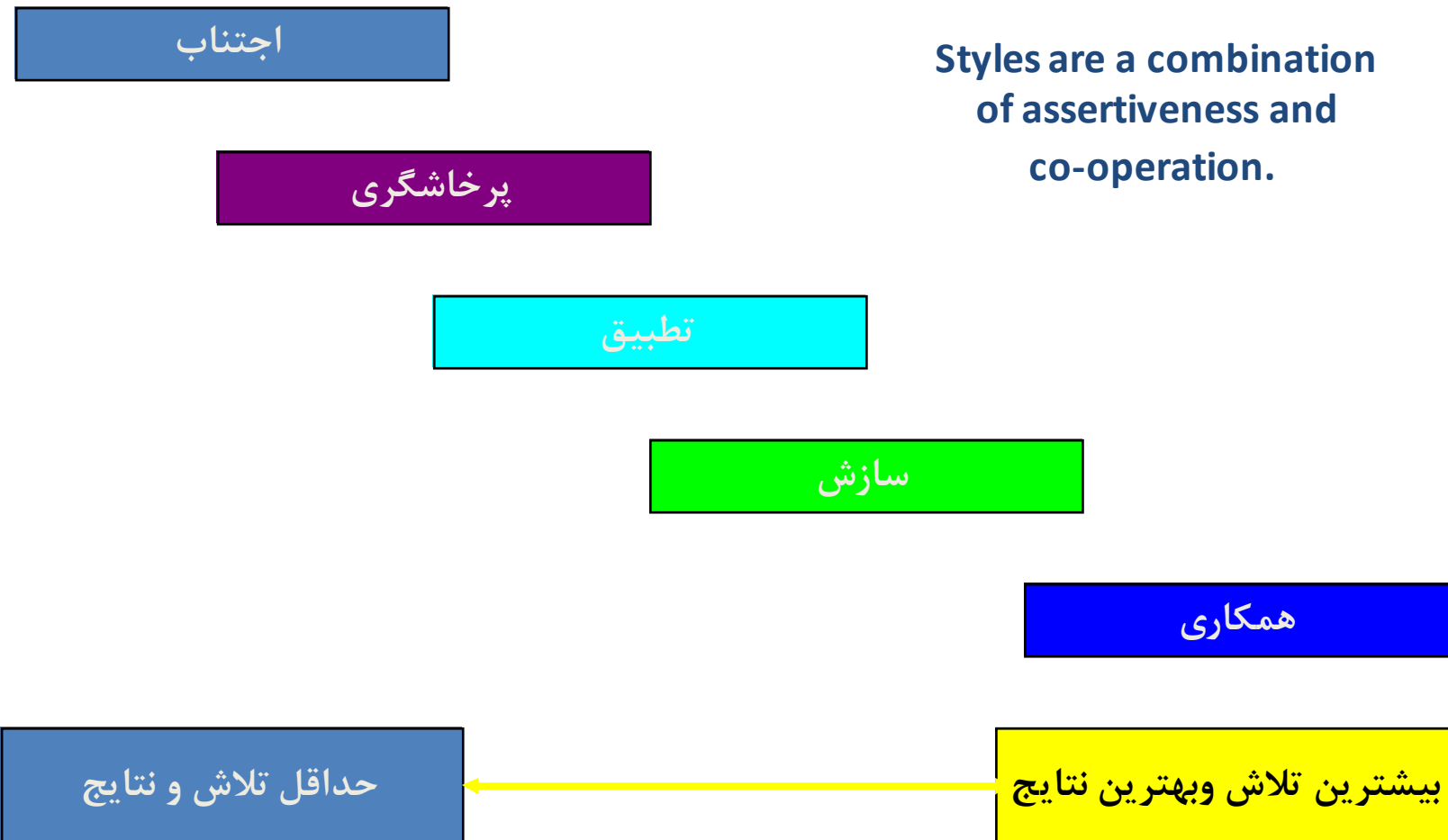


RESOLVING CONFLICTS

A 4 Stage Process



CONFLICT RESOLUTION STYLES



AVOIDANCE

این شیوه توسط افراد ضعیف کانال مورد استفاده قرار می گیرد

مشکل به تعویق می افتد یا از بحث درباره آن اجتناب می شود

روابط از اهمیت چندانی برخوردار نیستند

هیچ تلاش جدی در انجام کاری صورت نمی گیرد و از تعارض اجتناب می شود.



AGGRESSION

همچنین به عنوان یک سبک رقابتی یا خودخواهانه شناخته می شود. 🌟

بدین معناست که فرد متمایل به رسیدن به یکی از مقاصد خود است بدون آنکه دیگران را در نظر بگیرد. 🌟

فرد اصلی کانال (که ممکن است فرد محوری باشد) شرایط را به دیگران تحمیل می کند. این رویه در طولانی مدت می تواند به سیستم آسیب برساند. 🌟



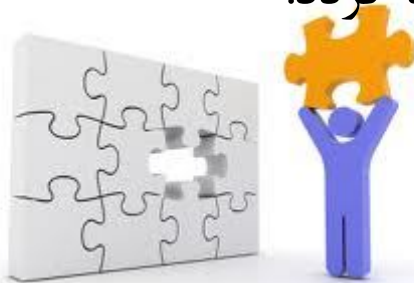
ACCOMMODATION

این وضعیت به منزله تسلیم کامل است. 🌟

یک بخش به سایرین کمک می کند تا به اهدافشان برسند بدون آنکه نگرانی برای رسیدن به اهداف خود داشته باشد. 🌟

در این دیدگاه تاکید بر همکاری و انعطاف پذیری کامل است. این رویه ممکن است احساس مطابق بودن را در گیرنده به وجود آورد. 🌟

اگر به درستی به کار گرفته نشود، می تواند منجر به استثمار فرد گردد. 🌟



COMPROMISE

❁ بدیهی است در این روش طرفین لازم است به منظور رسیدن به یک راه میانه، بعضی چیزها را از دست بدهند.

❁ این روش می تواند در تعارضات کوچک و نه جدی کاربرد داشته باشد.

❁ غالباً بیش از دو مرحله قبل مورد استفاده قرار می گیرد.



COLLABORATION

☀️ همچنین به عنوان یک رویکرد حل مسئله شناخته شده است.

☀️ تلاش برای به حداکثر رساندن سود به هر دو طرف در حالی که اختلاف نیز حل می گردد.

☀️ ایده آل ترین سبک حل تعارض یک دیدگاه برد-برد است.

☀️ نیازمند زمان و تلاش قابل توجهی است.

☀️ ممکن است نیاز به اشتراک گذاری اطلاعات حساس باشد.



مدیریت تعارض کانال ها

✓ ساختار کانال را طراحی کنید.



مدیریت تعارض کانال ها

✓توافقی متقابل برقرار سازید و اهداف کسب و کار را تراز کنید.



مدیریت تعارض کانال ها

✓ارتباطات را موثر کنید.



مدیریت تعارض کانال ها

✓ مشتریان را بخش بندی کنید.



مدیریت تعارض کانال ها

✓ تخصص را مورد تشویق قرار دهید



مدیریت تعارض کانال ها

✓ نقش ها و مسئولیت های کانال را به صورت واضح تعریف کنید.



مدیریت تعارض کانال ها

✓ عملکرد رفتاری افراد را چک کنید.



