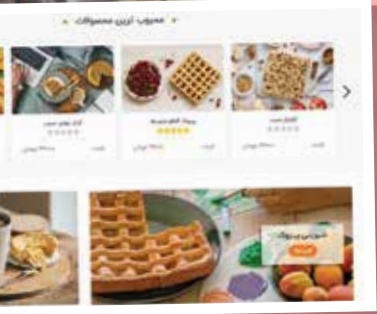


داستان يك شرکت نوافرین خوش مزه به نام كيك‌خونه

نوافرین بخش بخشی



بعضی از شغل‌ها هستند که از وقتی یادمان می‌آید بیشتر شبیه رؤیا و آرزو بوده‌اند. انگار نمی‌توانستیم باور کنیم بابت کاری تا این حد دوست‌داشتنی پول می‌گیریم و برایمان بیمه و مزایا هم دارد! یکی از این شغل‌ها قنادی و تزئین کیک و شیرینی است.

بخش زیادی از آدم‌ها شیرینی و شکلات را دوست دارند و زمانی که می‌خواهند حال خودشان را خوب کنند، برای مثال در جشن‌ها و تولدها، از این جور چیزها می‌خرند. شاید این کارها پرسودترین کارهای دنیا نباشند و در فهرست ثروتمندترین افراد جهان نامی از یک قناد یا آشپز دیده نشود، اما در عوض دسترنج آدم را به بخشی از خاطرات خوب افراد تبدیل می‌کنند. انگار همیشه در شادی‌های آن‌ها تأثیرگذار و شریک هستیم!

دو نفر از کسانی که شاید مثل بسیاری از ما دوست داشتند صاحب کارخانه شیرینی و شکلات‌سازی بزرگی باشند و یک روز بچه‌های شهر را برای بازدید از کارخانه خوش‌مزه‌شان دعوت کنند، **فاطمه توفان** و **امینه ملک‌حسینی** بودند.

← تصمیم‌امینه

تا جایی که من می‌دانم، بسیاری از صاحبان و مؤسسان شرکت‌های نوافرین (استارت‌آپ)، تا زمانی که به کاری پایان ندادند و تمام انرژی‌شان را روی انجام کار جدید نگذاشتند، نتوانستند به‌طور جدی در کار جدیدشان مشغول شوند. پس اولین مرحله برای شروعی تازه، توان پایان دادن به مسیری است که می‌خواهیم تغییرش دهیم. امینه ملک‌حسینی مهندسی صنایع می‌خواند و در رشته تحصیلی‌اش شاغل بود و جایگاه خوبی داشت، اما از سال ۱۳۹۴ شغلش را رها کرد و چند ماه بعد به سراغ فضایی متفاوت رفت. او از مدت‌ها قبل در فکر راه‌انداختن کسب‌وکاری کوچک و خانگی بود. راه‌انداختن کسب‌وکار خانگی سختی‌های زیادی دارد؛ کسانی که به دنبال به راه‌انداختن کارهای خانگی هستند، می‌دانند این‌گونه مشاغل در اوایل راه معمولاً سود چندانی ندارند و باید برای رسیدن به شهرت و سود صبر و تلاش زیادی را توشه راه کرد. به همین دلیل بهتر است کاری را شروع کنند که خرید مواد اولیه و استخدام نیرو در آن حوزه چندان برایشان هزینه‌بر نباشد. خانم ملک‌حسینی هم برای شروع کار خانگی‌اش خوش‌مزه‌ترین شغل دنیا را انتخاب کرد و تصمیم گرفت «کیک‌پزی» را شروع کند.

← شراکت دوستانه

بعضی از افرادی که تازه می‌خواهند محصولی را تولید کنند، تصور می‌کنند چون تازه کار هستند، حق دارند کیفیت را تا حد اعلا رعایت نکنند و مشتری هم توقع چندانی از آن‌ها ندارد. احتمالاً خودتان حدس می‌زنید چقدر این تصور غلط است و باعث زمین‌خوردن کسب‌وکار در همان قدم اول می‌شود! اتفاقاً زمانی که مشتری اولین بار محصول شما را امتحان می‌کند، اگر تجربه خوبی به دست نیابد و مزه محصول شما زیر زبانش نماند، دیگر به سراغتان نخواهد آمد. بالا بودن کیفیت در تمام دوران کار مهم است و زمان شروع، که مشتری مشغول آشنانشدن با محصول شماست، مهم‌تر است. خانم ملک‌حسینی هم که به هیچ‌وجه نمی‌خواست محصولی بی‌کیفیت به مشتریانش بدهد، به سراغ رفیق قدیمی‌اش خانم توفان رفت که می‌دانست قناد ماهری است.

آن‌ها آشپزخانه یا کارگاه مجزایی برای پختن کیک‌هایشان نداشتند، اما اجازه ندادند این کمبود مانع کارشان شود. آشپزخانه خانگی خودشان را به کارگاه کیک‌پزی تبدیل کردند و کارشان را با خریدن ظرف‌ها و امکانات پخت‌وپز شروع کردند.

← کیک‌های سوپرمارکتی

برای هر نوافرین، بعد از مرحله شروع به کار که می‌تواند تولید محصول یا آماده‌شدن برای ارائه خدمات باشد، بازاریابی مهم‌ترین مرحله است. شما باید بتوانید از راه‌های گوناگونی مثل تبلیغات در فضای مجازی، فرستادن نمونه محصول برای گروهی از مشتریان (بستگی دارد چه چیزی و برای چه قشری تولید می‌کنید) مشتری پیدا کنید. خانم ملک‌حسینی و خانم توفان هم از هر دو روش استفاده کردند. آن‌ها در وهله اول مشتریان خود را شناسایی کردند و به این نتیجه رسیدند که سوپرمارکت‌های بزرگ و کافه‌ها که تمایل دارند در کنار سایر محصولات کیک‌های خانگی هم بفروشند، مشتریان اصلی کیک‌هایشان هستند. برای پیدا کردن مشتریان از دو راه استفاده کردند. اول وبگاهی را افتتاح کردند تا صاحبان سوپرمارکت‌ها و کافه‌ها در آن سفارش محصول دهند. اما هنوز کسی وبگاه «کیک‌خونه» را آن‌قدر نمی‌شناخت که در آن سفارش بدهد. آن‌ها برای اینکه راحت‌تر بتوانند محصولشان را بفروشند، خودشان به‌طور مستقیم با سوپرمارکت‌ها ارتباط برقرار کردند و کیک‌ها را با بسته‌بندی‌های ساده فروختند.

← بازاریابی گسترده

زمانی که از محصولاتشان استقبال شد، مثل هر صاحب کسب‌وکار و نوافرین دیگری، به فکر گسترش کارشان افتادند، اما بازاریابی در ابعاد وسیع‌تر به نیرو و زمان زیادی نیاز داشت. خانم توفان که مسئول پختن کیک‌ها بود و فرصتی برای بازاریابی نداشت. خانم ملک‌حسینی هم مسئول مدیریت کل مجموعه بود و زمانی برای معرفی محصول به مشتریان احتمالی نداشت. در این زمان، آقای **یاشار نظمی**، همسر خانم ملک‌حسینی، به تیم اضافه شد. آقای نظمی با تخصصی که در زمینه مدیریت فروش و بازاریابی داشت، شرکت‌های بزرگ، شرکت‌های هواپیمایی و بانک‌ها را که در همایش‌ها و سفرهای هوایی از مهمانان خود با کیک و شیرینی پذیرایی می‌کردند، به مشتریان کیک‌خونه تبدیل کرد.

توانستند کارگاهشان را افتتاح کنند.

وزارت کار، تعاون و رفاه مجوز کسب و کارهای خانگی را صادر می کند. برای گرفتن مجوز، اول باید به وبگاه این وزارتخانه مراجعه کنید. از بخش «معرفی خدمات» گزینه «میز خدمت الکترونیکی» را انتخاب کنید. از بین ردیف‌هایی که نمایش داده می‌شود، «سامان‌دهی مشاغل خانگی» بخشی است که باید وارد آن شوید. اولین گزینه در این قسمت «صدور و تمدید مجوز مشاغل خانگی» است. با تلیک (کلیک) کردن روی این گزینه، صفحه‌ای باز می‌شود که با انتخاب گزینه «ثبت نام» از نوار کنار صفحه، فرایند ثبت درخواست مجوز برای شما آغاز و پس از پر کردن برگه‌های لازم و بارگذاری مدارکی که در این بخش از شما خواسته شده است، درخواست دریافت مجوزتان بررسی می‌شود.

پس از راه‌اندازی کارگاه، ده‌ها خانم متخصص در زمینه قنادی و شیرینی‌پزی و چند متخصص در زمینه فروش و توزیع به تیم کیک‌خونه اضافه کرد و در حال حاضر مجموع افراد این شرکت به پنجاه نفر می‌رسد.

← فروش مستقیم

آن‌ها با یک مشکل روبه‌رو بودند و آن نداشتن فروش مستقیم بود. کیک‌های این شرکت نواقرین از طرف خود تیم کیک‌خونه به دست مشتری نمی‌رسید و همیشه سازمان‌ها یا سوپرمارکت‌ها واسطه این مسیر بودند. برای حل این مشکل، تیم اعضای این شرکت تصمیم گرفتند کیک‌هایشان را با استفاده از پیک‌های موتوری و افزودن نیرو به بخش‌های پشتیبانی و مالی به خانه‌های مردم بفرستند. البته لازمه این کار فعال تر شدن در فضای مجازی و به‌طور تخصصی مدیریت صفحه‌های مجازی در شبکه‌های اجتماعی بود و نتیجه مثبتی هم داشت.

در حال حاضر این شرکت طبق نظرسنجی و امتیازدهی کاربران در اسنپ‌فود، یکی از سه شرکت نواقرین برتر قنادی در تهران است که قصد دارد به‌زودی محصولات خود را متنوع‌تر و مشتریان بیشتری جذب کند.

← شرایط ایجاد کردن یک شرکت نواقرین

خوشبختانه راه‌اندازی کسب و کار خانگی و نواقرینی از لحاظ دریافت مجوز شرایط سختی ندارد. شما می‌توانید با هر مدرک تحصیلی، نداشتن سوءسابقه و داشتن مدارک هویتی، با هر میزان سرمایه، جواز تشکیل شرکت کمک‌نواقرین را دریافت کنید.

هر کمک نواقرین باید سه نوع مجوز دریافت کند:

– **مجوز صنفی:** مجوز صنفی را صنفی که می‌خواهید در آن حوزه فعالیت کنید صادر می‌کند. به‌طور مثال، اگر می‌خواهید شرکت ارسال غذا افتتاح کنید، باید از صنف و اتحادیه رستوران‌دارها و رستوران‌های خویش‌بار (سلف‌سرویس‌ها) مجوز دریافت کنید.

– **نماد اعتماد الکترونیکی:** این نماد نشان می‌دهد وبگاه نواقرینی شما قانونی است. با داشتن این نماد، این سؤال برای کاربر به‌وجود نمی‌آید که «اگر از این وبگاه خرید کنم، به حساب بانکی‌ام رخنه (هک) می‌شود؟ محصول به دستم نمی‌رسد و...». برای دریافت این مجوز باید به وبگاه «ماد اعتماد الکترونیکی» وابسته به وزارت صنعت، معدن و تجارت مراجعه و از طریق آن ثبت‌نام کنید.

– **مجوز سامان‌دهی:** این مجوز را مرکز توسعه فناوری اطلاعات و رسانه‌های دیجیتال وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی صادر می‌کند. مجوز سامان‌دهی به نحوه خرید و ارائه خدمات شما به مشتریان ارتباطی ندارد، اما دریافتش بسیار مهم است، زیرا وبگاه‌هایی که این مجوز را ندارند، طبق قانون ممکن است مسدود شوند و تولید آن‌ها در حوزه فعالیت‌های مجرمانه قرار گیرد.



← بسته‌بندی متفاوت

اگر تولید با کیفیت و بازاریابی را دو مرحله اول یک کسب و کار بدانیم، نحوه رساندن محصول به دست مشتری مرحله سوم است. اگر محصول را با بسته‌بندی نامناسب به دست مشتری برسانیم، به‌طور غیرمستقیم به او القا کرده‌ایم که تولیدکننده برای محصول خود ارزش قائل نبوده است. طبیعی است در این شرایط خریدار نیز نمی‌تواند محصول ما را ارزشمند تصور کند و بعید است دوباره به سراغمان بیاید. حتی اگر در زمان ارسال محصولات هم دقیق نباشیم و زودتر یا دیرتر از زمان انتخابی مشتری چیزی را برای او بفرستیم، برای وقت او احترام قائل نشده‌ایم و مشتری حق دارد دیگر به ما اعتماد نکند. تیم کیک‌خونه هم که از اوایل سال ۱۳۹۶ برای پذیرایی از مهمانان جلسات سازمان‌ها و نهادها کیک تولید می‌کرد، نمی‌توانست کیک‌ها را با همان بسته‌بندی‌های ساده که در سوپرمارکت‌ها عرضه می‌کرد، به مشتریان جدیدش بدهد. برای حل این مشکل بسته‌بندی‌های خاص و شکیل درست کرد و حتی در شکل و رنگ کیک‌ها هم تنوع ایجاد کرد.

← دریافت مجوز

این کمک شرکت نواقرین نیازی به جذب سرمایه نداشت، زیرا هزینه درست کردن کیک‌ها به سرعت به سود تبدیل می‌شد و لازم نبود برای تهیه مواد اولیه به سراغ شتاب‌دهنده‌ها یا حامیان مالی بروند. به همین دلیل احتیاجی نداشتند که از پارک‌های علم و فناوری کمک بگیرند. زمانی که مشتریان زیاد شدند، تولید محصول هم بالا رفت و دیگر امکان نداشت با تیمی سه‌نفره و در آشپزخانه خانگی کار را پیش برد.

آن‌ها تصمیم گرفتند کارگاهی را اجاره کنند، اما مجوز نداشتند. کار کیک‌خونه تا آن مرحله بدون نیاز به مجوزهای قانونی جلو می‌رفت، اما حالا باید از اتحادیه قنادان مجوز می‌گرفتند تا بتوانند نشان تجاری‌شان را ثبت کنند. تلاش آن‌ها برای گرفتن مجوز از اتحادیه قنادان موفقیت‌آمیز نبود. برای همین به سراغ دریافت مجوز از طریق «مجوز کار مشاغل خانگی» رفتند. بعد از دریافت تأییدیه‌های بهداشتی و گرفتن مجوزهای قانونی،