



تجربه‌های تلخ و شیرین خریدهای اینترنتی

زخم‌های آنلاین

گزارش

مرجان قندی خبرنگار

از فروشگاه

اینترنتی معروف میز تحریر برای دخترش سفارش می دهد. سفارش در روز مشخص به دست او می رسد، اما رنگی که سفارش داده بود، با چیزی که تحویل گرفت از زمین تا آسمان فرق می کرد! با بخش فروش سایت تماس می گیرد تا علت را جویا شود. مسئول فروش با خونسردی می گوید: «آن رنگ را در انبار موجود نداشتیم، این رنگ را برای تان فرستادیم.» انگار آب‌یخ روی سرش ریختند. با عصبانیت می گوید: «آقای محترم! این میز را براساس ویژگی هایی که در سفارش برای کالای نوشتید، خریدم! اما این چیزی که برایت فرستادیم با سفارشی که دادم فرق می کند. شما یا باید این میز را مرجوع کنید و دوباره محصول درست را بفرستید یا اگر محصول را طبق سفارش ندارید، پول را پس بدهید...» این بخشی از روایت خرید اینترنتی سهیل است. او یکی از صدها زخم خورده خریدهای اینترنتی است. خریدهایی که دوروی سکه‌اند. باوجود اینکه برخی از آنها با رضایت مشتری همراه می شود، اما در این میان برخی از خریداران هم متضرر می شوند، ولی فروشنده به سود می رسد. اگر هم حوصله و کفش آهنی داشته باشی، در نهایت با پیگیری و شکایت فقط پولی که داده‌ای را پس می گیری. در یک دهه اخیر بخصوص بعد از شیوع کرونا، نحوه خرید مردم تغییر کرد و بسیاری از کسب‌وکارهای اینترنتی رونق گرفت. به نوعی خرید آنلاین کاملاً وارد زندگی مردم شد. براساس یک نظرسنجی در طول پنج سال گذشته، حجم سفارش آنلاین غذا و تحویل رستوران‌ها بیش از ۲۰ درصد افزایش پیدا کرد و پیش‌بینی می شود تا سال آینده، فروش غذای آنلاین ۴۰ درصد از فروش کل رستوران‌ها را شامل شود. علت هرچه که هست، بی‌ریب به مزیت‌های خرید اینترنتی نیست، اما همه خریدهای اینترنتی با رضایت خریدار از کالا یا خدمات مورد نظر به پایان نمی‌رسد. خرید آنلاین و حضوری مزایا و معایب خود را دارند. اما در این میان کسانی هستند که دل پری از خرید اینترنتی دارند.

زخم خورده‌های خرید اینترنتی!

یکی از موضوعات مهم در رونق کسب‌وکارهای اینترنتی، توجه به نظرات، تجربیات و انتظارات مخاطبان دربارۀ محصولات یا خدمات است. نظراتی که معیار مهمی در تصمیم‌گیری افراد برای خرید یا استفاده از محصولات و خدمات کسب‌وکارها می شود. همچنین این نظرات به کسب‌وکارها کمک می کند تا با مشتریان خود ارتباط برقرار کنند و از پیشنهادها و انتقادات آنها مطلع شوند و با پاسخگویی تجربه خرید خوبی را برای آنها رقم بزنند. یاسمن از جمله کسانی است که خرید اینترنتی ناموفقی از یک فروشگاه لباس در اینستاگرام داشت و با وجود پیگیری‌های بسیار به نتیجه‌ای نرسید. او می گوید: «چهل روز قبل از یک فروشگاه اینترنتی تونیک

خریدم. بار اول بود و کمتر از یک هفته به دستم رسید. یک ماه پوشیدم، نه اینکه هر روز بپوشم، نهایت هفته‌ای دو بار، اما جلوی تونیک مانتویی کاملاً پرز شد و نخ‌های بیرون زد. با پشتیبانی تماس گرفتم، گفتند حتماً از لباس خوب نگهداری نکردی! گفتم مگه بار اول هست لباس می‌گیرم؟ قرار شد برای‌شان عکس بفرستم، باز هم همان صحبت‌ها را تکرار کردند و با قریب صدقه‌های الکی زیربار نرفتند و در آخر گفتند حتماً شرایط نگهداری و شست‌وشو را رعایت نکردید و ما تا به حال ناراضی‌اند! نداشتیم. ادمن این فروشگاه اینترنتی طوری حرف می‌زد انگار من بی‌کارم و دروغ می‌گویم و من می‌خواهم کلاهبرداری کنم!

خلاصه که پولم را ریختم تو جوی آب و لباسی که خریدم دیگر قابل استفاده نیست. یاسمن ادامه داد: «به پیشنهاد دوستانم زبر عکس تونیکی که در صفحه‌شان قرار داده بودند تجربه‌ام از خرید را نوشتم که در عرض چند دقیقه تعدادی از دنبال‌کننده‌ها آن را تأیید کردند. یکی هم گامت گذاشت: «از اینجا پیراهن خریدم اما خیلی طول کشید تا فرستادند. صدار پیام دادم آخر بعد از دو ماه پیراهنی را ارسال کردند که زمین تا آسمان با آن عکسی که در صفحه‌شان منتشر کرده بودند، فرق می‌کرد.» یک نفر هم نوشت: «هرچقدر پول بدهی همان قدر آش می‌خوری. من هم خرید اینترنتی زیاد دارم و حتماً جنس‌ها را بررسی و بعد خرید می‌کنم. اگر گامت‌های



گزارش

ترو خشک را باهم نسوزانید

خواسته‌ها و نیازهای مشتریان روزبه‌روز بیشتر و غیرقابل پیش‌بینی می‌شود. این را صاحب‌بکی از فروشگاه‌های اینترنتی که پوشاک مربوط به حساب می‌فروشد، می‌گوید و تأکید می‌کند در این فروشگاه‌ها هم امکان خرید حضوری است و هم آنلاین، اما خواسته‌های آنلاین هر روز عجیب‌تر می‌شود. افشار می‌گوید: «چند سال است برند خودمان را داریم. کرونا و محدودیت‌هایی که آن زمان به‌وجود آمد، باعث شد امکان خرید آنلاین را هم برای مشتری‌ها برقرار کنیم، اما از آن زمان هر روز با خواسته‌های عجیب و غریب از سوی مشتری‌ها روبرو می‌شویم. سابقه فروشگاه‌ها ما به مادر بزرگ‌ها می‌رسد. آنها از دوران جوانی‌شان مشتری ما بودند و برند ما برای اکثر زنان و حتی مردان شناخته شده است، اما کسانی که می‌خواهند برای اولین بار از ما آنلاین خرید کنند، باز هم دست و دل‌شان

می‌لرزد و می‌خواهند مطمئن باشند کیفیت اجناسی که به دست‌شان می‌رسد از همان نوع جنسی باشد که در مغازه موجود است. برای همین از ما می‌خواهند از جنس اختصاصی بگیریم و به عکس در صفحه یا روی سایت اعتماد نمی‌کنند! گاهی برای قیمت‌چانه می‌زنند که تخفیف بگیرند! یا بدون هیچ دلیلی نوع صحبت کردن‌شان پراز تهدید و بی‌احترامی است و اگر ارسال سفارش‌شان با یکی دو روز تأخیر همراه شود، با هر پیام که برای ما می‌فرستند تهدید به شکایت می‌کنند. البته برای همه مشتری‌ها احترام و ارزش قائلیم و در صفحه اینستاگرام هایلایت رضایت داریم، هر روز کد پستی بسته‌های ارسال را منتشر می‌کنیم، اما برخی چون از خریدهای آنلاین خاطره خوبی ندارند، ترو خشک را باهم می‌سوزانند و با سختی به ما اعتماد می‌کنند.»

کالای فروخته شده پس گرفته نمی‌شود

مبین فروشنده‌ای است که ادعا می‌کند حتی یک مشتری ناراضی ندارد. ۵ سال است صفحه‌ای در اینستاگرام باز کرده و همه کسب‌وکارو درآدمش از این صفحه مجازی است. می‌گوید: «نه ادمن دارم نه سایت، البته محصولاتی هم که برای فروش دارم تنوع زیادی ندارند. محصولی که برای فروش دارم مختص افراد خاص است، چون قیمت بسیار بالایی دارد. اما مشتری‌های ثابت دارم. با اینکه اغلب مشتری‌ها مرا می‌شناسند هر بار برای خرید جدیدشان قانون فروش محصولات را می‌فرستم و از آنها می‌خواهم حتماً شرایط را بخوانند چون محصول من طوری نیست که بخواهم آن را پس بگیرم یا تعویض کنم. تأکید می‌کنم قبل از خرید هر مشاوره و سؤالی دارند بپرسند. از مشتری‌ها می‌خواهم بعد از خرید و استفاده از محصول نظرات‌شان چه مثبت و چه منفی برانم گامت کنند. به نظر من کسب‌وکارها می‌توانند

پست‌های قبلی را خوانده بودی، الان خودت اینجا گامت نمی‌گذاشتی!» اگر در جمع دوستان یا اقوام صحبت از خرید آنلاین شود، حتماً زخم خورده‌های خرید اینترنتی یکی یکی تجربه و خاطرات‌شان را روایت می‌کنند. علی هم تجربه مشابهی در این زمینه دارد. او می‌گوید: «طرفایانم زیاد از فروشگاه اینترنتی خرید می‌کنند، شانس آنها خوب است، چون یک‌بار هم به مشکل نخوردند و همیشه از خریدشان راضی بودند، اما من یک‌بار چندسال پیش از فروشگاه‌های یک وسیله‌ای سفارش دادم و هزینه‌اش را به صورت آنلاین پرداخت کردم ولی برای من ارسال نکردند. من هم پیگیر نشدم! همانجا دور خرید آنلاین را خط قرمز کشیدم.»



از مشتری‌ها می‌خواهم بعد از خرید و استفاده از محصول نظرات‌شان را برانم گامت کنند. به نظر من کسب‌وکارها می‌توانند از این نظرات برای شناسایی نیازها و دغدغه‌های مشتریان، نقاط قوت و ضعف خود

آگهی فراخوان عمومی قطعات قابل واگذاری با کاربری خدماتی - کارگاهی به شرط ساخت آبان ماه ۱۴۰۳

سازمان منطقه آزاد تجاری - صنعتی قشم در نظر دارد فروش ۱۰۰ قطعه زمین با کاربری خدماتی - کارگاهی واقع در جزیره قشم - محدوده روستای هلر - رمچاه را از طریق فراخوان عمومی به اشخاص حقیقی و حقوقی واجد شرایط واگذار نماید.

قیمت پایه هر قطعه طبق لیست (ذیل)

ردیف	شماره قطعه	متراژ تقریبی هر قطعه (متر مربع)	بهای هر متر مربع - ریال (تقد / اقساط)	مبلغ تضمین هر قطعه به ریال
۱	۱۴	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲	۱۵	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳	۱۶	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۴	۱۷	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۵	۱۸	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۶	۱۹	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۷	۲۰	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۸	۲۱	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۹	۲۲	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۱۰	۲۳	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۱۱	۲۴	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۱۲	۲۵	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۱۳	۲۶	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۱۴	۲۷	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۱۵	۲۸	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۱۶	۲۹	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۱۷	۳۰	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۱۸	۳۱	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۱۹	۳۲	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲۰	۳۳	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲۱	۳۴	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲۲	۳۵	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲۳	۳۶	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲۴	۳۷	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲۵	۳۸	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲۶	۳۹	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲۷	۴۰	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲۸	۴۱	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۲۹	۴۲	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳۰	۴۳	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳۱	۴۴	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳۲	۴۵	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳۳	۴۶	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳۴	۴۷	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳۵	۴۸	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳۶	۴۹	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰
۳۷	۵۰	۲۰۰	۱۵,۰۰۰,۰۰۰	۳,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰

یهم - مدیریت امور حقوقی و قراردادها نمایند. تلفن: ۳۵۲۵۲۱۵ - ۷۶ (کد پستی: ۷۹۵۱۷۴۴۴) سایر توضیحات: به پیشنهاداتی که پس از انعقاد مدت مقرر در آگهی واصل شود ترتیب اثر داده نخواهد شد. منطقه آزاد تجاری - صنعتی قشم الزامی می‌باشد. مهلت تحویل پیشنهاد: متقاضیان می‌توانند درخواست خود را از تاریخ درج اولین نوبت آگهی تاریخ ۱۴۰۳/۰۸/۲۲ لغایت ۱۴۰۳/۰۹/۱۸ در پاکت در بسته مهر و موم شده تحویل دبیر خانه کمیسیون معاملات واقع در جزیره قشم - اسکله بندر

دبیرخانه کمیسیون معاملات