

# **ANALISA PRODUK & PELANGGAN**

NOV 2015

ANDA BETUL-BETUL KENAL PELANGGAN ANDA?  
TAK KENAL MAKA TAK CINTA



## Bahagian #1

### **APA MASALAH PENIAGA UTAMA / BAKAL PENIAGA?**

- I. Kurang persediaan !  
Ada produk terus jual, tanpa buat research tentang produk, target customer, pasaran
  
- II. Terlalu ikut orang  
Orang jual tudung, kita pun ikut nak jual tudung, bila orang dah tak jual tudung? Apa kita nak jual?
  
- III. Janji untung  
Tak buat costing dan forecast. Untung seunit RM1 pun tak apa, janji “untung” (untung ke tu?)
  
- IV. Trending  
Sama seperti (ii), terlalu ikut trending.  
Masihkah anda ingat Powerbank Yoobao? Masih ada orang mencari ke?

Renung<sup>2</sup> kan lah, sebelum kita ke bahagian ke 2.

## Bahagian #2

### **PERNIAGAAN = PEPERANGAN**

Seperti peperangan, anda perlukan pelbagai persiapan rapi sebelum menghadapinya.

Anda perlu tahu kekuatan yang ada (bilangan tentera), peralatan, strategy dan macam<sup>2</sup> lagi.

Dalam dunia pemasaran, terdapat formula:

$$**2K + 3P = \$\$\$\$**$$

Mari kita kupas dah fahami apa yang terkandung dalam formula ni

Anda dah bersedia?

## FORMULA 2K

**K** yang dimaksudkan adalah KENAL

1) K yang **PERTAMA** adalah, kenali DIRI SENDIRI

Seperti contoh peperangan di atas, kita perlu tahu segala kekuatan dan kelemahan pasukan kita untuk kita gunakan dalam menyerang (serang di sini adalah dalam bentuk pemasaran)

Kekuatan & kelemahan di sini boleh merangkumi sifat, skill, ilmu atau keadaan fizikal sekeliling

Ok, sekarang dalam masa 2 minit cuba anda listkan 5 kekuatan dan 5 kelemahan diri anda

- 
- 
- 

Dah listkan?

Cukup 5 kekuatan dan 5 kelemahan?

Jika anda gagal dalam listkan kekuatan dan kelemahan di atas, bermakna anda tidak kenal siapa diri anda!

Fahami dan cuba sekali lagi. Listkan seberapa banyak yang boleh.

Sebagai contoh, kekuatan anda adalah:

- i. Nombor, anda memang mahir dengan nombor (tambah, tolak, bahagi, darab ... dan sebagainya)
- ii. Anda juga seorang mahir dalam dunia IT (internet, software, apps dan sebagainya).

Kelemahan pula:

- i. Anda memang tak reti dan tak berminat nak buat grafik
- ii. Tak pandai & sering gemuruh bila berbicara dengan orang yang tak dikenali.

Apa kaitannya diri sendiri dengan perniagaan?

**“PERNIAGAAN SANGAT BERKAIT RAPAT DENGAN KERJASAMA”**



**APA YANG PENTING?? KERJASAMA**

Dalam perniagaan ni, kita perlu ada pasukan/team – memang dah terbukti diserata dunia, perniagaan berseorangan memang tidak akan berjaya, malah ianya akan meletihkan, membuang tenaga, masa dan duit.

Oleh itu, lantik orang bersesuaian untuk berdasarkan kelemahan anda.

Sebagai contoh: Dalam dunia perniagaan online 3 watak utama yang sangat penting (Peringkat awal perniagaan).

- a. Pereka grafik
- b. Copy writer
- c. Sales (Customer support)

Laburkan sedikit modal untuk ini. Supaya anda boleh fokus pada pemasaran yang lebih khusus.



**AMARAN KERAS !!!**

**JANGAN SESEKALI LAKUKAN PERNIAGAAN SECARA  
BERSEORANGAN**

Contoh, anda ingin berniaga dan membuka *burger stall*.

- Adakah anda akan bina sendiri burger stall tu?
- Adakah anda sendiri yang buat senarai harga?
- Adakah anda sendiri yang mencari dan membeli barang asas?
- Dan anda sendiri yang akan memasak dan menjual burger tu?

Persoalannya, **MAMPUKAH** kita buat semua tu?

Sudah pasti anda akan upah seseorang untuk bina burger stall anda kan?

Dan juga bantu anda membalut burger dan uruskan penjualan.

“Outsource” atau lantik pihak ketiga bantu anda. Pihak ketiga di sini boleh jadi; staff (permanent, part time, praktikal student) atau sesiapa yang boleh membantu anda atau juga upah syarikat/free lance untuk membantu

2) K yang **KEDUA** adalah, kenali PELANGGAN (bakal/sedia ada)

Untuk kenali pelanggan anda perlu tahu 5 perkara di bawah:

### 1. Demografi

- Segala butiran peribadi
- Dari keadaan fizikal, "*lifestyle*", keluarga sehingga ke pekerjaannya.
- Sumber kewangannya juga anda perlu ketahui

### 2. Masalah yang dihadapi

- Dalam kehidupan harian, pelanggan pasti akan menghadapi masalah; samada masalah besar, masalah harian (perkara rutin), atau masalah yang terjadi sekali sekala
- Kita perlu kaji dan fahami masalah mereka ini secara mendalam.
- Mengapa? Perniagaan ini adalah mengenai menyelesaikan masalah pelanggan.
- Orang yang bermasalah pasti sanggup buat apa sahaja untuk mengatasi masalahnya.
- Orang yang sedang sakit kepala ketika kerja, anda jual PANADOL ACTIVE FAST kepada mereka, pasti mereka akan beli kan?
- Sebab apa? Mereka terdesak dan bermasalah; nak cepat selesai masalah mereka



### 3. Keperluan & impian

- Apa yang mereka perlukan untuk menyelesaikan masalah mereka?
- Apa impian mereka dalam hidup? Melancong? Spend masa dengan keluarga? Keyakinan diri ?

### 4. Sumber informasi (Source on Information - SOI)

Untuk mencari penyelesaian masalah mereka, dari mana mereka mencari informasi?

Rata<sup>2</sup> penduduk kota akan menggunakan khidmat “Uncle GOOGLE” atau “Pak Facebook”

Type apa sahaja di ruangan search.

Tapi bagaimana pula mereka yang tanpa kemudahan Internet?

Media cetak atau media audio visual menjadi sumber rujukan utama.

### 5. Sumber Pengaruh (Center of Influence – COI)

Siapa yang selalu mempengaruhi mereka dalam membuat keputusan?

Ibubapa? Suami/Isteri? Anak-anak? Majikan?

BFF atau rakan sekerja?

Jangan dilupa para guru & ustaz, orang seperti ini sangat berpengaruh!

Lagi mendalam anda kenal mereka, lagi mudah untuk anda memilih produk, memasarkan dan menjual produk tersebut.

Sekarang, berdasarkan perkara di atas, anda sepatutnya sudah mempunyai idea akan bidang dan produk yang perlu anda ceburi.

=====

### **Demografi**

Memberikan idea bidang apa yang patut kita ceburi

### **Masalah**

Segala yang dapat menyelesaikan masalah adalah produk

### **Keperluan**

Menentukan produk apa yang lebih diperlukan

### **Sumber informasi**

Menentukan medium atau lokasi pemasaran kita

### **Sumber Pengaruh**

Sebagai pemudah cara dalam memasarkan produk

## FORMULA 3P

- **P** yang pertama adalah **PILIH**:
  - Pilih bidang / niche yang sesuai dengan anda
  - Pilih produk / servis yang mahu dipasarkan
  - Pemilihan haruslah berdasarkan formula 2K yang sudah diterangkan di atas.
- **P** yang kedua adalah **PLATFORM**:
  - Langkah yang pertama dalam Platform adalah pastikan anda berniaga dengan SAH (SSM, Akaun Bank Syarikat)
  - "First Impression" pelanggan adalah sangat penting. Jika awal-awal lagi mereka tak percaya susah untuk kita Tarik mereka ke premis kita kan?
  - Perniagaan adalah **KEPERCAYAAN**
  - Pilih tapak pemasaran (Premis, Website, Page)
- **P** yang ketiga adalah **PEMASARAN (MARKETING)**:
  - Bagaimana anda nak jual produk anda?
  - Berdasarkan Platform yang dipilih di atas, anda harus rancang segala aktiviti pemasaran anda.

# CASE STUDY

Ok, sekarang mari kita buat 1 kes study untuk sama-sama kita faham akan formula 2K + 3P di atas.

## 1. Kenali **DIRI**

- Senaraikan sekurang-kurangnya 5 kekuatan dan 5 kelemahan diri:

KEKUATAN	KELEMAHAN
Berpengalaman dalam bidang IT	Negative Minded
Fokus & Komited	Pemalu
Cepak dalam pengiraan	Tak minat seni
Suka belajar	Cepat marah
Sukan	Semua nak buat sendiri

\* *senarai di atas berdasarkan pengalaman para peserta*

- Sekarang kita perlu rancang dan bina pasukan berdasarkan kekuatan & kelemahan kita di atas.
- Jika kita mahir dalam bidang IT, kita boleh fokus pada pemasaran Internet dan belajar segala teknik baru yang berkaitan dengannya.
- Dan disebabkan kita lemah dalam bidang seni, upah seseorang untuk design poster, catalog & website kita.
- **INGAT !!! Perniagaan perlukan kerjasama 1 pasukan**

## 2. Kenali PELANGGAN

- Anda dah kenal dan bina pasukan anda. Sekarang kita cari dan kenali pelanggan

### a. Demografi

PERIBADI			
<b>Nama</b>	Zahra	<b>Pekerjaan</b>	Executive
<b>Tarikh Lahir</b>	9 Sept 1983	<b>Majikan</b>	Swasta, Petaling Jaya
<b>Alamat</b>	Shah Alam	<b>Gaji</b>	RM4,000
<b>Asal</b>	Kota Bharu	<b>Status</b>	Berkahwin
<b>Bil. Adik beradik</b>	6 orang Anak ke 4	<b>Tarikh Kahwin</b>	27 Julai 2008
<b>Ibubapa</b>	Masih ada di KB	<b>Suami</b>	Pengurus Jualan
<b>Berat</b>	69kg	<b>Majikan</b>	Insuran, Klang
<b>Tinggi</b>	152 cm	<b>Gaji</b>	RM6,000
<b>Kesihatan</b>	- Darah tinggi - Cepat letih	<b>Bil anak</b>	3 orang 1. Girl 6 tahun 2. Girl 4 tahun 3. Boy 1 tahun
RUTIN HARIAN			
<b>Bangun pagi</b>	6:00 pagi	<b>Urus Pakaian</b>	10:00 malam
<b>Keluar rumah</b>	7:00 pagi	<b>Waktu tidur</b>	11:00 malam
<b>Tiba pejabat</b>	8:00 pagi	<b>Makan malam</b>	Kadang-kadang masak
<b>Tiba rumah</b>	7:00 malam	<b>Sekolah anak</b>	Shah Alam
<b>Makan malam</b>	8:30 malam	<b>Waktu tidur</b>	11:00 malam

*\* Lebih detail anda dapat senaraikan lebih baik*

### b. Masalah

Dari butiran di atas kita boleh senaraikan masalah yang dihadapi Zahra:

- Penat dengan kerja rutin harian
- Kurang masa rehat & bersama keluarga
- Berat Badan berlebihan
- Menghidap penyakit darah tinggi

c. Keperluan dan Impian

Apa yang Zahra perlukan?

- Rehat
- Ubat mengawal Darah Tinggi
- Pembantu untuk uruskan pakaian?

Apa yang Zahra Impikan?

- Percutian bersama keluarga
- Masa untuk diri sendiri

d. Sumber Informasi

Di mana Zahra selalu mendapatkan info untuk segala masalah & impian

- Carian Google, facebook
- Ustaz atau kuliah agama
- Iububapa

e. Pengaruh

Siapa yang mempengaruhi Zahra dalam membuat keputusan

- Suami
- Anak-anak
- Rakan sekerja

### 3. PILIH BIDANG DAN PRODUK

Dari masalah dan keperluan Zahra, kita boleh cari 1 penyelesaian untuknya.

Masalah utama Zahra adalah keletihan yang menjadi factor utama penyakit darah tingginya.

Untuk memberi ruang rehat kepada Zahra kita mudahkannya dalam urusan pakaian (Cuci, lipat & Gosok)

**Bidang** yang kita pilih adalah “Laundry” atau “Dobi”

**Produk** yang kita pilih adalah Servis Pengambilan, pencucian, lipat, gosok dan penghantaran

### 4. PLATFORM

Untuk produk & servis ini, kita boleh memilih untuk mempunyai kedai fizikal (kedai dobi) atau hanya ambil servis pengambilan dan penghantaran.

### 5. PEMASARAN

Bagaimana untuk kita pasarkan produk dan servis kita? Tadi kita sudah katakana yang kekuatan yang ada pada kita adalah Bidang IT, maka kita fokus pada Pemasaran Internet dan lebih khusus lagi, Pemasaran Facebook

# PRODUK ANALISA

Kita sudah memilih produk servis dobi untuk orang seperti Zahra.

Tapi ...

Adakah produk dobi ini ada permintaan?

Ok sekarang kita mari kita kaji permintaan.

Cara yang paling mudah adalah menggunakan:



Ia adalah servis percuma yang disediakan Google bertujuan untuk pemasaran melalui Google.



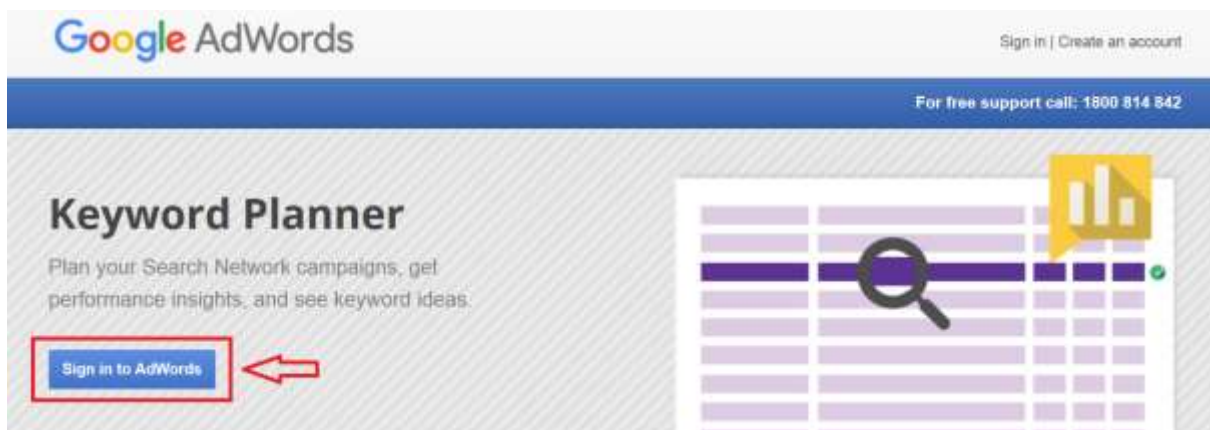
Apa kelebihan menggunakan Google Adwords ini?

- i. Mendapat gambaran berapa ramai yang mencari sesuatu produk/servis
- ii. Pengkhususan sesuatu tempat
- iii. Trending

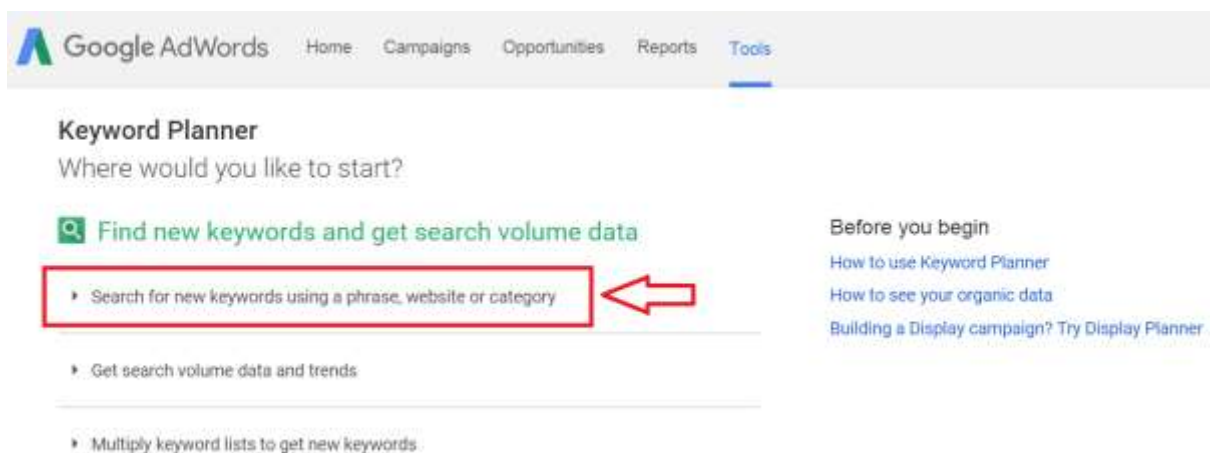
Jom kita mulakan, klik pada link ini:

<https://adwords.google.com/KeywordPlanner>

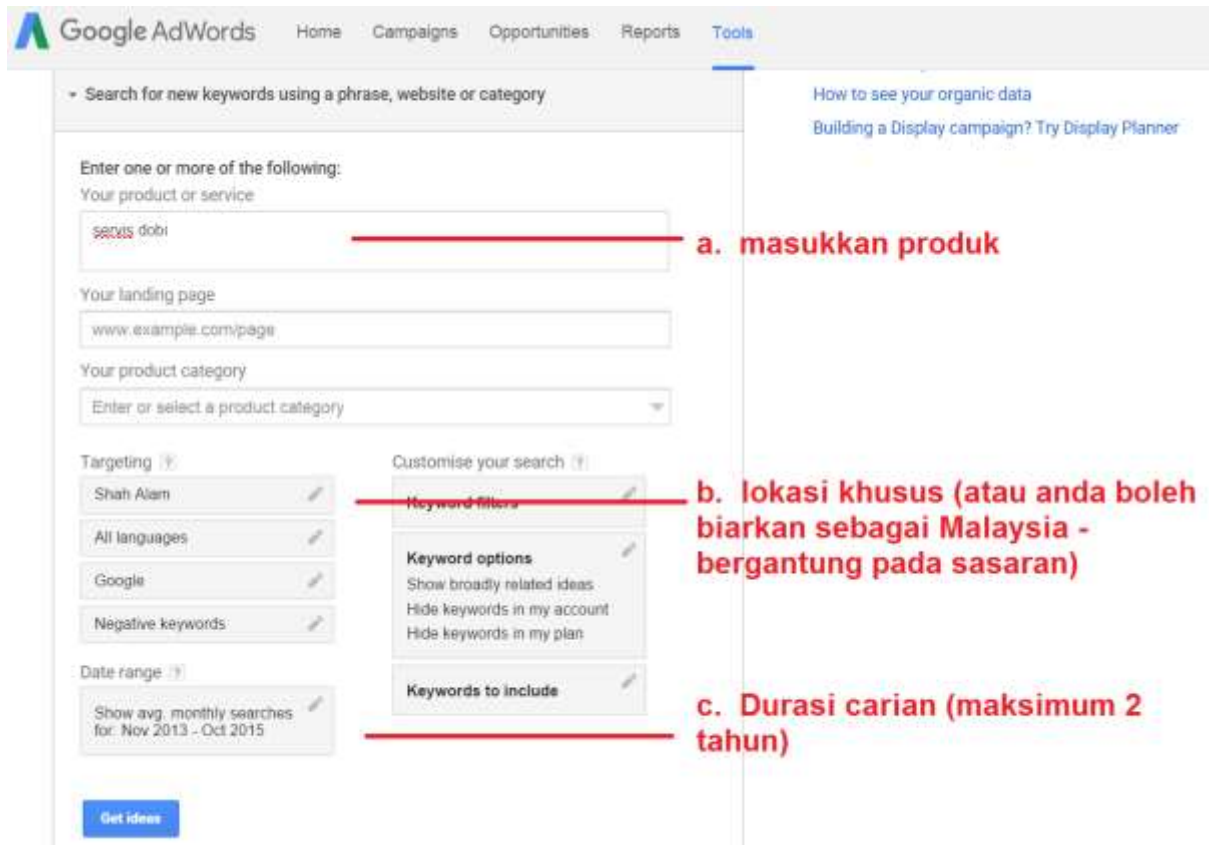
1. Daftar masuk (sama seperti login gmail)



2. Pilih pada pilihan pertama (search for new keywords)



### 3. Masukkan butiran sasaran anda dan klik pada “get ideas”



Search for new keywords using a phrase, website or category

Enter one or more of the following:  
Your product or service  
servis dobi

Your landing page  
www.example.com/page

Your product category  
Enter or select a product category

Targeting  
Shah Alam  
All languages  
Google  
Negative keywords

Date range  
Show avg. monthly searches for: Nov 2013 - Oct 2015

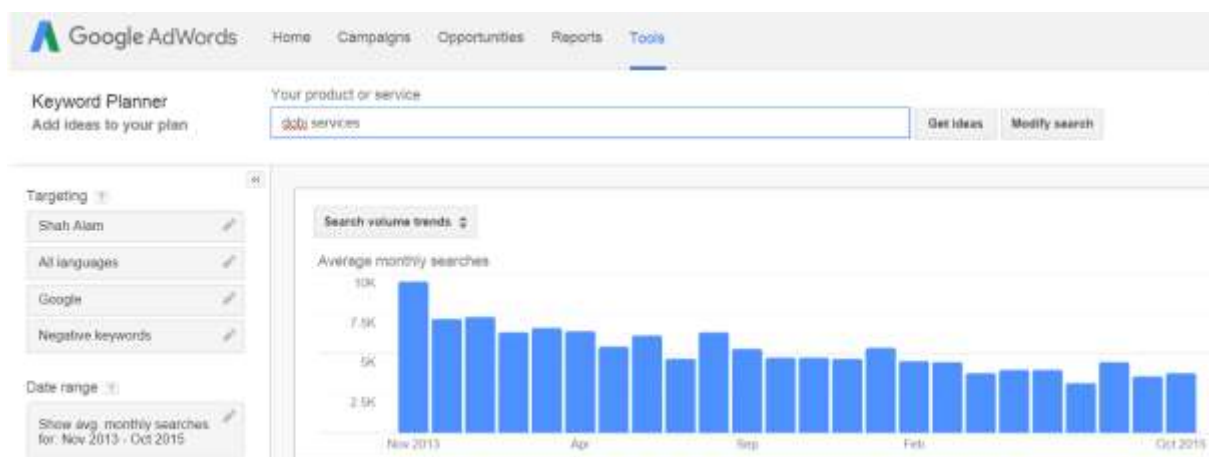
Get ideas

a. masukkan produk

b. lokasi khusus (atau anda boleh biarkan sebagai Malaysia - bergantung pada sasaran)

c. Durasi carian (maksimum 2 tahun)

### 4. Berikut adalah statistik yang disimpan oleh Google

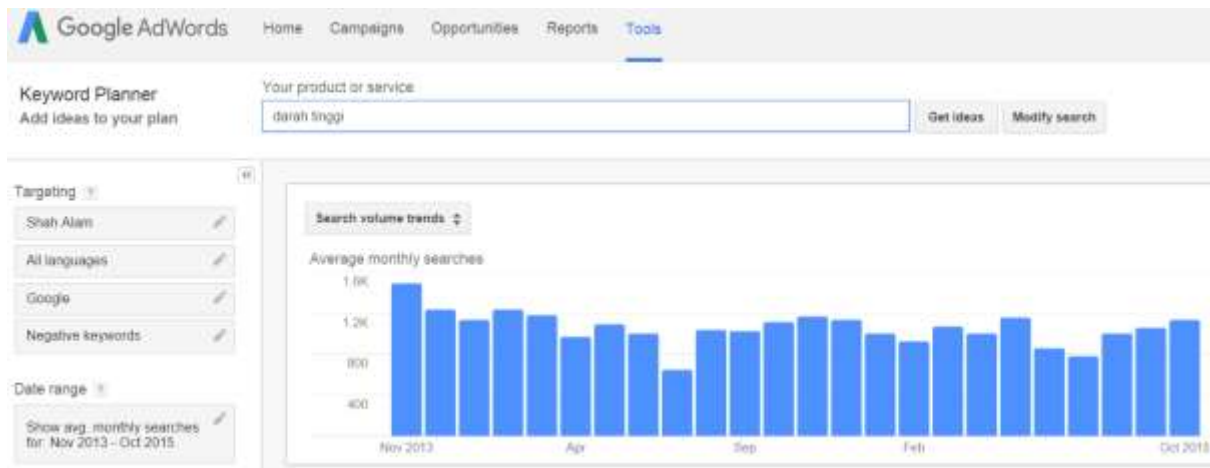


Dari statistic di atas, menunjukkan penurunan dari segi jumlah carian “servis dobi di kawasan Shah Alam”

Tetapi masih boleh dikategorikan dalam tinggi, 5000 carian di Shah Alam sahaja.

Daripada sini anda boleh tahu samada sesuatu itu masih di cari atau tidak.

Untuk masalah darah tinggi Zahra pula:



Juga menunjukkan purata carian 1,000 sebulan di kawasan Shah Alam.

Anda sudah dapat gambaran kan?

Sekarang anda cuba taip produk atau servis yang boleh anda kaitkan dengan pelanggan sasaran anda (seperti Zahra) dan lihat hasil statistiknya.

=====

Itu sahaja untuk ebook kali ini

Terima kasih kerana baca sampai habis.

Anda sungguh komited.

Saya yakin, anda pasti boleh pergi lebih jauh.

Anda suka dengan eBook ini ?

Kongsikan kepada rakan-rakan anda di FB.

=====

Jika anda ada sebarang pertanyaan boleh emailkan soalan anda ke

[fadzli.greatminds@gmail.com](mailto:fadzli.greatminds@gmail.com)

Insya Allah saya akan cuba sedaya upaya membantu anda

Lastly, boleh tolong?

Tinggalkan komen anda di sini ya.

Baik atau buruk, saya akan terima untuk penambah baikan ilmu ini supaya semua akan beroleh manfaat.

=====

Profil penulis ada di muka surat akhir 😊

Akhir kata, wassalam

## Profil penulis

### **MOHAMAD FADZLI MOHAMAD AMIN.**

- Seorang konsultan pemasaran dan peniaga.
- Menetap di Bangi, Selangor
- Degree dalam Kejuruteraan Telekomunikasi
- Pengurus Pemasaran Great Minds Training & Consultancy
- Pemilik butik online
- 7 tahun pengalaman berurusan dengan pelbagai syarikat pengeluar dari China dan Vietnam

