স্মার্ট মার্কেটিং

মার্ক অনুপম মল্লিক

আদম্য প্রকাশ

উৎসর্গ

আমার একমাত্র বড় বোন রুথ শম্পা মল্লিক এবং দুলাভাই মিলন পাটওয়ারী, আমার প্রতিটা কাজে উৎসাহ দেওয়ার জন্য। এবং আমার অতি আদরের দুই নয়নের মণি ভাগ্নে নিহন ও জোভান, যারা বলামাত্র আমাকে যেকোনো ধরনের সাহায্য করার জন্য সদা প্রস্তুত থাকে। মামার সব বিষয়ে এদের এক্সাইটমেন্ট দেখার মতো...

লেখক পরিচিতি

মার্ক অনুপম মল্লিক একজন সুখ্যাতিসম্পন্ন বিজনেস স্ট্র্যাটেজি কনসালটেন্ট, ট্রেইনার, ডক্টরাল রিসার্চার, শিক্ষক, লেখক এবং সাবেক সফটওয়ার ইঞ্জিনিয়ার।

তিনি স্বনামধন্য ইন্টারন্যাশনাল সফটওয়ার কোম্পানি CodeCrafters Intl. এর বিজনেস এবং মার্কেটিং ডিপার্টমেন্ট লিড দিচ্ছেন।

একই সাথে তিনি বাংলাদেশের প্রথম Conversion Focused MarTech & Business Strategy Consulting Firm 'IDEAN Consulting' এর ফাউন্ডার এবং এক্সিকিউটিভ কনসালটেন্ট।

মার্ক অনুপম মল্লিকের ভিশন হচ্ছে - 'Democratize Business Strategies', অর্থাৎ বিজনেস স্ট্র্যাটেজিকে সবার জন্য সহজবোধ্য এবং সহজলভ্য করে তোলা।

একজন United Nations স্বীকৃত ট্রেইনার হিসেবে তিনি অসংখ্য বিজনেস লিডারদেরকে ট্রেইনিং, কনসাল্টেন্সি এবং মেন্টরশীপ প্রদান করেছেন।

বহুমুখী অভিজ্ঞতা সম্পন্ন অনুপম মল্লিক ক্যারিয়ারের শুরুতে যেমন Fortune 500 কোম্পানির জন্য এন্টারপ্রাইজ লেভেল সফটওয়ার প্রজেক্টে কাজ করেছেন, তেমনি নিজস্ব একাধিক বিজনেসের পাশাপাশি United Nations, IBA (DU), Rangs, Akij, Rokomari এর মতো বহু নামকরা দেশি-বিদেশী অর্গানাইজেশনের সাথে বিজনেস স্ট্র্যাটেজি কনসাল্টেন্সি, ট্রেইনিং পরিচালনা করছেন।

ফাদার অফ মডার্ন মার্কেটিং খ্যাত বিশ্ববিখ্যাত প্রফেসর ফিলিপ কটলার এর Essentials of Modern Marketing বইতে তার কো-অথর করা দুইটি কেস স্টাডি ব্যাপকভাবে সমাদৃত হয়েছে এবং দেশের জন্য আন্তর্জাতিক খ্যাতি বয়ে নিয়ে এসেছে। এর পাশাপাশিও একজন রিসার্চার হিসেবে নামকরা রিসার্চ জার্নালে তার একাধিক রিসার্চ পাবলিকেশন আছে।

তিনি পেশাগত ব্যস্ততার ফাঁকে ঢাকা ভার্সিটির IBA সহ দেশের বিভিন্ন স্বনামধন্য বিশ্ববিদ্যালয়ে গেস্ট লেকচার এবং খন্ডকালীন শিক্ষকতা অব্যহত রেখেছেন।

কন্টিনিউয়াস লার্নিং এবং সেলফ ডেভেলমেন্ট এ বিশ্বাসী মার্ক অনুপম মল্লিক টাইম ম্যানেজমেন্টের উপর লেখা বাংলাদেশের প্রথম এবং অত্যন্ত জনপ্রিয় বই 'টাইম মেশিন - Your Road to Greatness' এর কো-অথর।

ক্যারিয়ারে প্রবেশের আগে তিনি BUET থেকে গ্র্যাজুয়েশন এবং পরবর্তীতে IBA (DU) থেকে মার্কেটিং এ মেজর হিসেবে MBA সম্পন্ন করেছেন।

বর্তমানে তিনি ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়ের IBA তে একজন Doctor of Business Administration (DBA) ক্যান্ডিডেট, তার রিসার্চ এরিয়া স্টার্টআপ এবং গ্রোথ হ্যাকিং।

অবসর সময়ে তিনি চকলেট খেতে খেতে বই পড়তে অথবা মুভি-সিরিজ দেখতে পছন্দ করেন!

ভূমিকা

ভবিষ্যতের মার্কেটিং আসলে কেমন হবে?

এই চিন্তাটা প্রায়ই আমাকে আচ্ছন্ন করে।

দীর্ঘদিন ধরেই বিজনেস ওয়ার্ল্ডের সঙ্গে যুক্ত আছি। বিশেষ করে বাংলাদেশে ইকমার্স এবং ডিজিটাল মার্কেটিংয়ের উত্থানের শুরু থেকেই সরাসরি যুক্ত আছি অনলাইন বিজনেসে। সেই সঙ্গে এন্টারপ্রাইজ লেভেল সফটওয়্যার কোম্পানিতে কাজের সুবাদে দেখতে হয়েছে দেশে এবং পশ্চিমা বিশ্বের ট্র্যাডিশনাল এবং ডিজিটাল মার্কেটিং উভয় দুনিয়া।

পাশাপাশি স্ট্র্যাটেজি কনসালটেন্সি, করপোরেট ট্রেইনিং, কোর্স করাতে গিয়ে জড়িত হয়েছি রিটেইল, ম্যানুফ্যাকচারিং, লাক্সারি, ক্লদিং, এগ্রো, টেক, ফুড, IoT, এডুকেশন, মেন্টাল হেলথ, ফার্মা ইত্যাদি আরও অসংখ্য ইন্ডাস্ট্রিতে।

প্যান্ডামিকের পর থেকেই মনে হচ্ছে সবকিছু কেমন জানি খুব দ্রুত বদলে যাচ্ছে। চ্যাটজিপিটির লঞ্চের পর থেকে টেক জায়ান্টরা সব AI এর প্রতিযোগিতায় নামল। ফেসবুক গুগলের মতো প্ল্যাটফর্মগুলোর এলগরিদম, টেকনোলজি রাতারাতি বদলে গেল।

সবকিছু কেমন জানি খুব দ্রুত ঘটে যাচ্ছে।

ছোটবেলায় টম ক্রুজের 'Minority Report' নামক সাই ফাই মুভিটা মনে খুব দাগ কেটেছিল। বিশেষ করে টাচ স্ক্রিনের বিশাল পর্দাতে হাত দিয়ে অপারেট করার দৃশ্য। কেমন জানি স্বপ্নের মতো ভালো লাগা কাজ করত।

সেই মুভিতে দেখানো ভবিষ্যতের টেকনোলজি প্রায় সবই আজ বাস্তব। আজকে আমরা নতুন এক যুগের সন্ধিক্ষণে এসে দাঁড়িয়েছি। AI যেখানে মুখ্য ভূমিকা পালন করবে।

শুনেছি ইন্টারনেট আসার পর মার্কেটিং বদলে গিয়েছিল।

সেটা তো পুরোপুরি বুঝে উঠতে পারিনি ছোট ছিলাম বলে। কিন্তু 2007 সাল থেকে ফেসবুক ব্যবহার করছি। সোশ্যাল মিডিয়ার আগমনে কীভাব মার্কেটিং বদলে গেল সেটা তো পুরোটা নিজের চোখেই দেখা।

AI এবং স্মার্ট টেকনোলজির হাত ধরে মার্কেটিংয়ে যে বিশাল পরিবর্তন আসতে যাচ্ছে এ ব্যাপারে সন্দেহের কোনো অবকাশ নেই।

এবং আমি বিশ্বাস করি এটা আমাদের জন্য once in a lifetime opportunity.

মার্কেটিংয়ের এই আপকামিং পরিবর্তনটা চেয়ে চেয়ে দেখার সময় এটা না।

বরং এবার এই পরিবর্তনের নেতৃত্ব দেওয়ার পালা। আমরাই তৈরি করব এক নতুন মার্কেটিংয়ের দুনিয়া।

আমি তাই চেয়েছি এমন কিছু সৃষ্টি করতে যা পরিবর্তিত মার্কেটিং দুনিয়ার চিত্র চোখের সামনে ফুটিয়ে তুলবে। অতীত, বর্তমান এবং ভবিষ্যতের মার্কেটিংয়ের মধ্যে একটা সেতু তৈরি করবে। সামনের দিনগুলোতে মার্কেটিং অ্যাপ্রোচ কী হবে সেটার একটা কমপ্লিট গাইডলাইন দেবে।

এর আগে “টাইম মেশিন - Your Road to Greatness” নামক বই লিখেছিলাম, যা ছিল সঠিকভাবে টাইম ম্যানেজমেন্ট করে সর্বোচ্চ প্রোডাক্টিভ হতে, সেরাদের সেরা হতে সাহায্য করার গাইডলাইন।

আমরা যেন সময়ের আগেই ভবিষ্যতের মার্কেটিংয়ের একটা ব্লুপ্রিন্ট পাই সেই প্রচেষ্টা থেকেই আবারো ল্যাপটপের কীবোর্ডে আঙুল দেওয়া।

আমার প্র্যাকটিকাল লাইফ এক্সপেরিয়েন্স, একাডেমিক নলেজ, সেই সঙ্গে বহু বছরের লার্নিং এবং রিসার্চ থেকে লেখা “স্মার্ট মার্কেটিং” বইটি আপনাকে স্মার্ট বিশ্বের নেতৃত্ব দিতে পুরোপুরি প্রস্তুত করবে বলে আমি দৃঢ়ভাবে বিশ্বাস করি।

Mark Anupam Mollick

মার্ক অনুপম মল্লিক

সূচিপত্র

এক নতুন মার্কেটিং যুগের সূচনা	১১
হঠাৎ বদলে যাওয়া মার্কেটিংয়ের দুনিয়া	১১
ডিজিটাল মার্কেটিং সম্ভাবনার অপব্যয়	১৩
আপনার জন্য নতুন অপরচুনিটি	১৪
স্মার্ট মার্কেটিং কী?	১৮
এই বইটি কাদের জন্য?	২০
যেভাবে বইটি অর্গানাইজ করা হয়েছে	২০
বইটি কীভাবে পড়বেন?	২৩
বইটি থেকে আপনি কীভাবে সর্বোচ্চ ভ্যালু পাবেন?	২৪
স্মার্ট মার্কেটিং রিসোর্স	২৫
স্মার্ট মার্কেটিং	২৭
মার্কেটিংয়ের এক শতক - 'Mad Men' থেকে ChatGPT!	২৭
স্মার্ট মার্কেটার	৩৭
স্মার্ট মার্কেটিং মাইন্ডসেট	৩৭
ফানেল ভিশন vs টানেল ভিশন	৩৯
স্মার্ট মার্কেটিং ফ্রেমওয়ার্ক	৪৪
সেভেন স্টেপ স্মার্ট মার্কেটিং ফ্রেমওয়ার্ক	৪৪
স্মার্ট মার্কেটিং ফ্রেমওয়ার্ক এবং স্মার্ট মার্কেটিং প্রিন্সিপাল	৪৭
স্মার্ট কাস্টমারকে বুঝুন	৫৩
স্মার্ট কাস্টমার	৫৩
স্মার্ট কাস্টমারের চ্যালেঞ্জ	৫৪

স্মার্ট যুগে সেগমেন্টিং, টার্গেটিং এবং পজিশনিং	৫৫
বিকাশ vs নগদ : দ্যা আর্ট অব বিজনেস ওয়্যার (কেস স্টাডি)	৫৮
গ্রামীণফোন এবং কাস্টমারের মন জেতার যুদ্ধ (কেস স্টাডি)	৬৪
আপনার প্রতিপক্ষকে বুঝুন	৭০
দ্যা সিক্রেটস ইন ইওর কম্পিটিটর প্রোডাক্টস!	৭১
কীভাবে কম্পিটিটর প্রোডাক্ট অ্যানালাইসিস করে মার্কেট ডমিনেট করবেন	৭৬
একটি অপ্রতিরোধ্য অফার তৈরি করুন	৮০
Making an Offer they can't refuse!	৮০
অপ্রতিরোধ্য অফার	৮২
প্রোডাক্টের তিনটি লেভেল	৮৩
ভ্যালু বনাম প্রাইস এবং অফার	৮৫
অপ্রতিরোধ্য অফার এর গোপন ফর্মুলা!	৮৬
অপ্রতিরোধ্য অফার এর সিক্রেট সস!	১০২
অ্যামাজন প্রাইম অফার যেভাবে অ্যামাজনকে অপ্রতিরোধ্য করে তুলল (কেস স্টাডি)	১০৫
ওমনিচ্যানেল স্ট্র্যাটেজির মাধ্যমে কাস্টমারের কাছে পৌঁছান	১১০
একটি আনফেয়ার অ্যাডভান্টেজ	১১০
ওমনিচ্যানেল স্ট্র্যাটেজি	১১২
মার্কেটিংয়ে অগমেন্টেড রিয়েলিটি	১১৪
মার্কেটিংয়ে ভার্চুয়াল রিয়েলিটি	১১৮
মেটাভার্স মার্কেটিং	১১৯
ইনফ্লুয়েন্সার মার্কেটিং	১২২
ব্যালান্সড অ্যাডভার্টাইজিং মেথড	১২৪
বিকাশ vs নগদ : আমাদের নিজস্ব গেইম অব থ্রোনস!	১২৫

স্টোরি ড্রিভেন মার্কেটিংকে আলিঙ্গন করুন ১৩৬

দ্যা কিউরিয়াস স্টোরি অব কোকাকোলা এন্ড সান্তা ক্লজ (কেস স্টাডি) ১৩৬

স্টোরি ড্রিভেন মার্কেটিং ১৩৯

স্টোরি ড্রিভেন মার্কেটিং : স্টেপ-বাই-স্টেপ গাইডলাইন ১৪৪

"At 60 Miles an Hour..." - অগিলভির বিখ্যাত রোলস রয়েস অ্যাড ১৫০

দ্যা সিক্রেট সুপার পাওয়ার অব কপিরাইটিং ১৫৬

কীভাবে ইফেক্টিভ কপিরাইটিং স্কিল ডেভেলপ করবেন! ১৬০

The man in the Hathaway shirt! ১৬৫

Conversational Marketing - Make Your Brand Human Again! ১৬৯

কনভারসেশনাল মার্কেটিং - স্টেপ বাই স্টেপ গাইডলাইন ফর সাকসেস ১৭৫

দ্যা লাক্সারি স্ট্র্যাটেজি! ১৮০

SMarTech এর সদ্ব্যবহার করুন ১৮৬

যেখানে Smart মেলে Marketing Technology - এর সঙ্গে ১৮৬

AI এবং মার্কেটিংয়ের ফিউচার ১৮৭

নিজেকে গড়ে তুলুন T Shaped Digital Marketer হিসেবে ১৮৯

কীভাবে অ্যাডভান্সড ডিজিটাল মার্কেটিং শিখবেন? ১৯৩

স্মার্ট মার্কেটিং টুলস ২০১

চ্যাটজিপিটি - আপনার পারসোনাল মার্কেটিং অ্যাসিস্ট্যান্ট ২০৩

Be a Power ChatGPTer! ২১০

কাস্টমারকে ফানেলের মাধ্যমে গাইড করুন ২১৮

The Irrefutable Law of Business Growth! ২১৮

মার্কেটিং ফানেল ২২১

মার্কেটিং ফানেলের বেনিফিট ২২২

সবচেয়ে পাওয়ারফুল মার্কেটিং ফানেল ২২৪

আওয়ারগ্লাস মার্কেটিং ফানেল - exponential বিজনেস গ্রোথের সবচেয়ে শক্তিশালী অস্ত্র ২২৬

ডিভিডি রেন্টাল থেকে গ্লোবাল স্ট্রিমিং জায়ান্ট - নেটফ্লিক্সের আওয়ার গ্লাস ফানেল জার্নি (কেস স্টাডি) ২৪৯

সর্বোচ্চ গ্রোথের জন্য অপটিমাইজ করুন ২৫৭

ডেটিং ওয়েবসাইট থেকে বিশ্বের সেরা ভিডিও ওয়েবসাইট হওয়ার গল্প ২৫৭

অপটিমাইজেশন ফর ম্যাক্সিমাম গ্রোথ ২৬০

স্মার্ট মার্কেটিং রোডম্যাপ ২৬২

স্মার্ট মার্কেটিং ফ্রেমওয়ার্ক সামারি ২৬২

আপনি প্রস্তুত - স্মার্ট মার্কেটিংয়ে নেতৃত্ব দেওয়ার জন্য ২৬৯

এক নতুন মার্কেটিং যুগের সূচনা

হঠাৎ বদলে যাওয়া মার্কেটিংয়ের দুনিয়া

> *"'স্বপ্ন' তখন এক কঠিন সময়ের মুখোমুখি। একে তো করোনার ভয়ে কাস্টমাররা স্টোরে আসছে না, অপরদিকে মার্কেটে সুযোগ বুঝে নতুন নতুন গ্রোসারি ইকমার্স জন্ম নিচ্ছে। তারা প্রচুর ডিসকাউন্ট দিয়ে কাস্টমার নিয়ে যাচ্ছে। অনেকে তো বলছিল কিছু নামকরা অনলাইন মার্কেটপ্লেস আমাদের খেয়েই ফেলবে!"*

ওপরের কথাগুলো বলছিলেন জনপ্রিয় রিটেইল চেইন শপ 'স্বপ্ন' এর সিইও সাব্বির নাসির ভাই।

আমরা বসে আছি স্বপ্নের হেড অফিসে সাব্বির ভাইয়ের রুমে। আমরা বলতে ঢাকা ইউনিভার্সিটির IBA এর ফ্যাকাল্টি ড. রিদওয়ানুল হক স্যার, ঢাকা ভার্সিটির মার্কেটিং ডিপার্টমেন্টের ফ্যাকাল্টি শাহরিন আফরীন, স্বপ্ন'র হেড অব মার্কেটিং মাহাদী ফয়সাল ভাই, সাব্বির ভাই এবং আমি।

গরম কফিতে চুমুক দিতে দিতে আমরা মন্ত্রমুগ্ধের মতো শুনছিলাম প্যান্ডামিকের মধ্যে স্বপ্ন কীভাবে স্ট্রাগল করেছে বিজনেস কন্টিনিউ করতে। সময়োপযোগী, ভিন্নধর্মী মার্কেটিং অ্যাপ্রোচ গ্রহণের মাধ্যমে কীভাবে তারা শুধু কাস্টমার ধরে রেখেছে তাই না, কীভাবে দিন দিন বৃদ্ধি পেয়েছে।

পরবর্তী সময়ে বিশ্বের অন্যতম প্রভাবশালী মার্কেটিং থিঙ্কার, রিসার্চার, অথর, কনসালট্যান্ট, ফাদার অব মডার্ন মার্কেটিং খ্যাত প্রফেসর ফিলিপ কটলারের 'Essentials of Modern Marketing' বইতে আমাদের লেখা স্বপ্নের এই এপিক জার্নির কেস স্টাডি ছাপানো হয়। যা বিজনেস এবং মার্কেটিং দুনিয়াতে অত্যন্ত সমাদৃত হয় এবং আন্তর্জাতিক খ্যাতি বয়ে আনে।

কিন্তু সেদিন আমার কাছে একটা বিষয় কৃস্টালের মতো ক্লিয়ার হয়ে যায় - মার্কেটিং এর দুনিয়া বদলে যাচ্ছে!

ট্র্যাডিশনাল মার্কেটিং, কনভেনশনাল ডিজিটাল মার্কেটিং এককভাবে আর আগের মতো ইম্প্যাক্ট তৈরি করতে পারছে না। তাই তো স্বপ্নের মতো সুপ্রতিষ্ঠিত সুপার স্টোরকেও ইনোভেটিভ সব মার্কেটিং পন্থা অবলম্বন করতে হচ্ছে।

বিশেষ করে আর্টিফিশিয়াল ইন্টেলিজেন্স, AR, VR, মেটাভার্সের প্রভাবে মার্কেটিং আমূল বদলে যাবে। ঠিক যেমন ইন্টারনেটের আবির্ভাবে বদলে গিয়েছিল মার্কেটিংয়ের দুনিয়া।

আমরা এখন প্রবেশ করতে যাচ্ছি স্মার্ট বিশ্বে। যে বিশ্বে থাকবে আর্টিফিশিয়াল ইন্টেলিজেন্সের জয় জয়কার। অলরেডি ChatGPT এর মতো কনভারসেশনাল AI টুল পুরো বিশ্বকে কাঁপিয়ে দিয়েছে।

পরিবর্তনের এ তো মাত্র শুরু।

নিজেদের মার্কেটিং আপডেটেড করতে না পারলে, যুগের সঙ্গে তাল মিলিয়ে চলতে না পারলে, কোনো বিজনেসই আর নিরাপদ নয়।

সামনের দিনগুলোতে তাই আমাদের মার্কেটিং হতে হবে স্মার্ট। যেখানে ট্র্যাডিশনাল মার্কেটিংয়ের সঙ্গে মডার্ন মার্কেটিংয়ের সেতুবন্ধন ঘটবে।

আগামী দশকে মার্কেটিং দুনিয়ায় ভালো করতে চাইলে আপনাকে হতে হবে স্মার্ট মার্কেটার। স্মার্ট মার্কেটার হওয়া মানে শুধু স্পেসিফিক টুলস শেখা না। শুধু কিছু নির্দিষ্ট স্কিল ডেভেলপ করা না।

বরং স্মার্ট মার্কেটিং হচ্ছে স্কিল, পারসপেক্টিভ, নলেজ, এক্সপেরিয়েন্স ইত্যাদির কম্বিনেশন।

'স্মার্ট মার্কেটিং' বইটি পরিবর্তিত বিশ্বের নতুন মার্কেটিং অ্যাপ্রোচের একটা ব্লুপ্রিন্ট। এই বইতে থাকা স্মার্ট মার্কেটিং ফ্রেমওয়ার্ক, লোকাল গ্লোবাল কেস স্টাডি এবং অসংখ্য প্র্যাকটিকাল এক্সাম্পল আপনাকে স্মার্ট মার্কেটিংয়ের দুনিয়াতে নেতৃত্ব দিতে তৈরি করবে।

আওয়ারগ্লাস মার্কেটিং ফানেল - exponential বিজনেস গ্রোথের সবচেয়ে শক্তিশালী অস্ত্র

আওয়ারগ্লাস মার্কেটিং ফানেল বিজনেসে exponential গ্রোথ নিয়ে আসার জন্য আপনার সবচেয়ে শক্তিশালী অস্ত্র।

আপনি যদি এটিকে সঠিকভাবে কাজে লাগাতে পারেন, তাহলে যেকোনো বিজনেসকে বহুগুণ বৃদ্ধি করতে পারবেন, প্রফিটেবল করতে পারবেন, লং টার্মে সাসটেইনএবল করতে পারবেন।

আমার ডিজাইন করা Hourglass Marketing Funnel ফ্রেমওয়ার্কে আটটি ধাপ থাকে। যে আটটি ধাপের মাধ্যমে আপনি জে আব্রাহামের Irrefutable Law of Business Growth পুরোপুরি বাস্তবায়িত করতে পারবেন।

জে আব্রাহামের ল অনুযায়ী,

একটা বিজনেসকে... যেকোনো বিজনেসকে বৃদ্ধি করার তিনটি উপায় আছে

মাত্র তিনটি উপায়

১। ক্লায়েন্টের সংখ্যা বৃদ্ধি করুন

২। প্রতিটা ক্লায়েন্টের এভারেজ ট্রানজ্যাকশন ভ্যালু বৃদ্ধি করুন

৩। প্রতি ক্লায়েন্টের ট্রানজ্যাকশনের সংখ্যা বৃদ্ধি করুন

আওয়ারগ্লাস মার্কেটিং ফানেলের আটটি ধাপ আসলে ওপরের তিনটি কাজ করে। ফলে আয়ারগ্লাস মার্কেটিং ফানেলের ব্যবহার আপনার বিজনেসে exponential গ্রোথ নিয়ে আসবে।

একটি পাওয়ারফুল মার্কেটিং ফানেল কাস্টমারকে একটা জার্নির মধ্য দিয়ে নিয়ে যায়। আমার ডিজাইন করা সবচেয়ে পাওয়ারফুল Hourglass Marketing Funnel (HMF) এর আটটি ধাপ হলো :

1. Awareness
2. Engagement
3. Subscription
4. Purchase