



سر مقاله

بهره گیری از ظرفیت صادرات غیر نفتی



مسعود دانشمند، اقتصاددان

فرصت های بیشتری وجود دارد که متأسفانه به آنها توجه نشده است. صادرات غیر نفتی پتانسیل درآمزی ارزی بالایی دارد. کالاهای غیر نفتی ایران در تمام جهان مشتری دارد اما از این ظرفیت انطور که شایسته است بهره برداری نشده. تحقق و کسب رشد نرخ صادرات برای ایران چندان دور دسترس نیست اما زمانی می تواند به رشد نرخ اقتصادی و درآمدهای ارزی امیدوار بود که این رشد صادرات از فروش کالا و محصولات غیر نفتی باشد. در همین راستا می بایست اقتصاد تک...

متن کامل در صفحه ۲

شرایط فروش بلیت اعلام شد فروش چارتری بلیت اربعین ممنوع

صفحه ۲

معامله مسکن بارمز ارز و بیت کوین غیر قانونی است

صفحه ۲

۱۹ هزار خودرو در گمرکات کشور

صفحه ۲

ارزش صادرات کشاورزی به ۱.۲ میلیارد دلار رسید

رونق صادرات محصولات کشاورزی

صفحه ۲



مالکای قلمرو صنعتی چاره مهارت را رعایت نمی کنند

جرایم سنگین برای موجران متخلف

صفحه ۲

وزیر اقتصاد اعلام کرد:

ریل گذاری برای تجهیز گمرک با فناوری ایرانی

وزیر اقتصاد گفت: به ۲۸ دستگاه آشکارساز کامیونی آن هم با ویژگی فناوری شرکت های ایرانی و تامین مالی بخش خصوصی رسیده ایم که امیدواریم از این دستگاه برای تسهیل تردد زائران اربعین هم استفاده شود. به گزارش معاونت علمی، فناوری و اقتصاد دانش بنیان ریاست جمهوری، سیداحسان خاندوزی با تشکر از معاون علمی و فناوری ریاست جمهوری به دلیل خدمات و تلاش هایش در تسهیل حوزه تجارت گفت: طی سه سال دولت شهید رئیسی به اندازه نیمی از کل سال های فعالیت گمرک کشور، دستگاه های آشکارساز چمدانی به کار گرفته شد و به ۲۸ دستگاه آشکارساز کامیونی با فناوری شرکت های دانش بنیان ایرانی و تامین مالی بخش خصوصی رسیدیم. همچنین با تقدیر از شرکت های تولید کننده دانش بنیان در حوزه محصولات حوزه تجارت کشور اظهار کرد: نخ تسبیح مرتبط کننده تمام سیاست ها و تدابیر وزارت امور اقتصادی و دارایی در بخش مهمی از اقتصاد کشور، تسهیل حوزه تولید و تجارت و قابل پیش بینی کردن آن بود. البته در این زمینه به ۱۰۰ درصد وضع مطلوب نرسیده ایم اما پیشرفت های بسیار امیدبخشی رخ داده است. وی افزود: در تسهیل تولید، در گام ملی مجوزهای کسب و کار مصداق تسهیل واقعی است، موضوعی که در بخشنامه ها و دستورالعمل های حوزه کسب و کار رخ داد و دولت برای نخستین بار در حوزه مقررات گذاری خودش را مقید کرد که اطلاع رسانی شفاف داشته باشد. خاندوزی ادامه داد: در حوزه تسهیل تجاری، دستاوردی که دوستان ما در گمرک رقم زدند، فوق العاده بود و زمان تشریفات گمرک در دولت شهید رئیسی نصف شد آن هم در شرایطی که حجم تجارت کشور کم نشده بود و پرسنل هم اضافه نشده بود و صرفاً با مدیریت بهتر منابع و استفاده بهره ور تر در زمانی که رکورد صادرات نفت و...

۴

بهره گیری از فناوری های نوین برای بهبود مدیریت انرژی شهری

متعددی از جمله توسعه و ترویج استفاده از انرژی های تجدید پذیر مانند خورشیدی و بادی، بهینه سازی مصرف انرژی در ساختمان های مسکونی و تجاری از طریق عایق بندی مناسب و استفاده از فناوری های نوین، ارتقاء سیستم های حمل و نقل عمومی به وسایل نقلیه برقی و هیبریدی و افزایش آگاهی عمومی و آموزش شهروندان در مورد مصرف بهینه انرژی، بهره گیری از ابزارها به موضوع انرژی های تجدید پذیر و استفاده از آنها در شهرها گفت: منابع انرژی پایدار به عنوان منابع انرژی تجدید پذیر، پاک و سازگار با محیط زیست تعریف می شوند. اینها شامل برق تولید شده با انرژی خورشیدی، انرژی باد، انرژی زیست توده، انرژی زمین گرمایی و انرژی آبی هستند. مثلاً تولید برق از پنل های خورشیدی.

وی افزود: مدیریت انرژی در مدیریت شهری اهمیت بالایی دارد زیرا با توجه به رشد سریع شهرها و افزایش جمعیت شهری، تقاضا برای انرژی نیز به طور قابل توجهی افزایش یافته است. استفاده بهینه از منابع انرژی می تواند منجر به کاهش هزینه ها، بهبود کیفیت زندگی شهروندان و کاهش تأثیرات منفی بر محیط زیست شود. به علاوه، کاهش مصرف انرژی و استفاده از منابع تجدید پذیر می تواند به کاهش انتشار گازهای گلخانه ای و مقابله با تغییرات اقلیمی کمک کند.

مدیر مطالعات خدمات شهری و محیط زیست مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران با اشاره به اینکه استفاده از سیستم های هوشمند مدیریت انرژی، اینترنت اشیا نقش بسزایی برای مانیتورینگ مصرف انرژی دارد، بر لزوم بهره گیری از فناوری های نوین برای بهبود مدیریت انرژی شهری تأکید کرد. فرهاد خسروانی در گفت و گو با ایسنا، در تشریح راهکارهای نوآورانه برای شهرهای پایدار در حوزه مدیریت هوشمند انرژی گفت: با رشد سریع شهرنشینی و افزایش نیازهای انرژی در شهرها، مدیریت انرژی به یکی از مهم ترین چالش های مدیریت شهری تبدیل شده است. انرژی، همانند جریان حیاتی، جریان زندگی در شهرها را تأمین می کند و نیازمند برنامه ریزی دقیق و استفاده بهینه است.

ارائه خدمات رایگان بستری در مراکز دولتی

سلامت با هدف کاهش پرداخت از جیب بیمه شدگان در بخش سلامت، از جمله راهبردهای تحولی مورد توجه سازمان تأمین اجتماعی است و بخش درمان سازمان تأمین اجتماعی در حال حاضر علاوه بر آن که در بخش درمان غیر مستقیم بزرگترین خریدار راهبردی خدمات درمانی است؛ دومین تولید کننده خدمات سلامت پس از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نیز محسوب می شود. به گزارش روابط عمومی سازمان تأمین اجتماعی، آری ۱۵ دستگاه "سی تی اسکن"، یک دستگاه "سی تی آنژیو" و یک دستگاه "آنژیوگرافی" به همراه ۲ دستگاه "سنگ شکن" تهیه و در بیمارستان های سازمان تأمین اجتماعی نصب شده است. توسعه ظرفیت های درمانی و عمق بخشی به خدمات

بر اساس اعلام سازمان تأمین اجتماعی، در سال ۱۴۰۲ تعداد ۸۹۴ هزار و ۵۹۳ نفر در بیمارستان های سازمان تأمین اجتماعی در سراسر کشور بستری شده و خدمات درمانی دریافت کردند. خدمات درمان بستری در این مراکز برای بیمه شدگان و بازنشستگان سازمان تأمین اجتماعی کاملاً رایگان است. به گزارش ایسنا، بخش درمان ملکی سازمان تأمین اجتماعی پس از دانشگاه های علوم پزشکی کشور، بیشترین تعداد تخت های بیمارستانی را برای ارائه خدمات درمانی به بیماران در اختیار دارد که در سال ۱۴۰۲ در مجموع تعداد بستری شدگان در این مراکز حدود ۸۹۴ هزار و ۵۹۳ نفر بوده است. بر اساس این گزارش، در این سال همچنین تعداد اعمال جراحی انجام شده در مراکز درمانی ملکی

آگهی مناقصه عمومی همزمان با ارزبانی کیفی (یکپارچه) شماره ۲۸-۱۴۰۳

شماره فراخوان ستاد: ۲۰۰۲۰۵۱۱۷۰۰۰۴۲

(نوبت اول)

- ۱- نام دستگاه مناقصه گزار: شرکت آب و فاضلاب استان گیلان
- ۲- شرح مختصر موضوع مناقصه: طرح احداث مخزن زمینی ۳۰۰ مترمکعبی و تکمیل کارهای باقیمانده تاسیسات آبرسانی شهر خمام
- ۳- مهلت زمانی دریافت اسناد مناقصه از سایت ستاد: از تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۱۳ تا تاریخ ۱۴۰۳/۰۵/۱۶
- مهلت زمانی ارائه پیشنهاد تا ساعت ۰۹:۰۰ صبح روز شنبه مورخ ۱۴۰۳/۰۵/۲۷
- زمان بازگشایی اسناد ارزیابی کیفی و ارسال به کمیته فنی: ساعت ۰۹:۳۰ صبح روز شنبه مورخ ۱۴۰۳/۰۵/۲۷
- زمان بازگشایی پاکات مالی برای پیمانکاران حائز امتیاز لازم: ساعت ۰۹:۰۰ صبح روز چهارشنبه مورخ ۱۴۰۳/۰۵/۳۱
- تاریخ انتشار مناقصه در سامانه از مورخ ۱۴۰۳/۰۵/۱۳ می باشد. کلیه مراحل برگزاری مناقصه از دریافت اسناد تا ارائه پیشنهاد مناقصه گران و بازگشایی پاکتها از طریق سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) به آدرس (www.setadiran.ir) انجام خواهد شد و لازم است مناقصه گران در صورت عدم عضویت قبلی، مراحل ثبت نام در سایت مذکور و دریافت گواهی امضاء الکترونیکی را جهت شرکت در مناقصه محقق سازند. (ضمناً پیمانکاران مکلف هستند پاکت الف را بصورت فیزیکی نیز تحویل دهند). اطلاعات تماس دستگاه مناقصه گزار جهت دریافت اطلاعات بیشتر در خصوص اسناد مناقصه-مهندسین مشاور ایراناب ۰۲۱-۲۰۰۵۰۲۳ و برگزاری مناقصه -۱۳۳۳۳۶۸۴۲۲- اطلاعات سامانه ستاد جهت انجام مراحل عضویت در سامانه ۰۱۳۳۳۳۵۱۱۳۶ تهران ۱۴۵۶
- ۵- قیمت اسناد هر مناقصه: مناقصه گران مبلغ ۱۰۰۰۰۰۰۰ ریال از بابت خرید اسناد مناقصه را به حساب شماره ۱۰۰۸۱۰۲۳۲۸۰۵ بانک ملی شعبه محتشم رشت کد شعبه ۳۷۲۰ شماره شبا ۰۲۱۰۸۱۰۲۳۲۸۰۵ IR به نام شرکت آب و فاضلاب استان گیلان واریز و اصل فیش واریزی را به همراه تضمین شرکت در فرآیند ارجاع کار در پاکت الف قرار دهند.
- ۶- میزان سپرده شرکت در مناقصه: ۲۴،۵۸۴،۰۰۰ ریال -نوع تضمین صرفاً ضمانت نامه بانکی معتبر یا اصل فیش واریز وجه نقد یا اوراق مشارکت بی نام بر اساس آیین نامه تضمین برای معاملات دولتی شماره ۱۳۳۴۰۲/ت ۵۰۶۵۹ مورخ ۹۴/۹/۲۳ می باشد.
- ۷- مبلغ برآورد: ۵۹۹،۱۹۶،۰۴۸ ریال مبنای برآورد اولیه: فهرست بها پایه سال ۱۴۰۳ نوع فهرست بها: اینبی، راماره آهن و باندفرودگاه، تاسیسات مکانیکی، تاسیسات برقی، خطوط انتقال آب، توزیع نیروی برق و تجهیزات آب و فاضلاب رشته پیمانکار: حداقل پایه ۴ رشته آب
- ۸- محل تأمین اعتبار: عمرانی طرح شماره ۱۳۰۷۰۲۰۸۴ و ۱۳۰۷۰۲۰۸۰ و سایر طرح های دارای اعتبار و پرداخت به صورت اسناد خزانه اوراق مشارکت یا وجه نقد در صورت تخصیص
- ۹- ارایه گواهینامه تأیید صلاحیت ایمنی (HSE) معتبر و مورد تایید وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی جهت شرکت در مناقصه الزامی است.
- ۱۰- دستگاه نظارت: مهندسین مشاور ایراناب
- ۱۱- سایت ملی مناقصات کشور: http://iets.porg.ir/ سایت شرکت آب و فاضلاب استان گیلان: www.abfa-guilan.ir
- ۱۲- مهلت اعتبار پیشنهاد: ۳ ماه (برای مدت سه ماه دیگر قابل تمدید می باشد)
- ۱۳- هزینه دو نوبت آگهی مندرج در روزنامه کثیرالانتشار کشوری به عهده برنده مناقصه می باشد.

شرکت آب و فاضلاب استان گیلان

فراخوان نوبت اول - شماره ۱۴۰۳-۱۹-۲۰

اداره کل نوسازی مدارس استان کرمان در اجرای آیین نامه اجرایی بند ج ماده ۱۲ قانون برگزاری مناقصات در نظر دارد تجهیزات به شرح ذیل را با روش مناقصه عمومی دو مرحله ای از تولید کنندگان و شرکت های واجد شرایط خریداری نماید. لذا از متقاضیان دعوت میشود از تاریخ چاپ فراخوان نوبت اول به مدت ۳ روز به سامانه ستاد ایران مراجعه نمایند.



شرح خرید فرش سجاده ای مبلغ اعتبار	مبلغ اعتبار
خرید فرش سجاده ای	۶۰۰۰
مجموعه آموزشی مهارت چرم دوزی	۱۳۲
مجموعه آموزشی آردوینو	۱۳۲
مجموعه آموزشی مهارت بافت	۱۳۲
مجموعه آموزشی مدیریت هوشمند ساختمان	۳۳
مجموعه آموزشی پرینتر سه بعدی آموزشی	۶۶
مجموعه آموزشی پروژه های فناوریانه	۱۳۲
بسته کارگاه کار و فناوری	۶۶
تاریخ انتشار نوبت اول	۱۴۰۳/۵/۷
تاریخ انتشار نوبت دوم	۱۴۰۳/۵/۸
مهلت دریافت اسناد مناقصه	ساعت ۸:۰۰ مورخ ۱۴۰۳/۵/۱۰
مهلت ارسال اسناد مناقصه تکمیل شده و ارائه پیشنهادها	تا ساعت ۸:۰۰ مورخ ۱۴۰۳/۵/۱۰
زمان بازگشایی پاکت ها	ساعت ۸:۱۰ مورخ ۱۴۰۳/۵/۲۱
مدت اعتبار پیشنهادها	تا ۱۴۰۳/۶/۲۱ ساعت ۱۹:۰۰
مهلت انعقاد قرارداد	تا ساعت ۱۲:۰۰ مورخ ۱۴۰۳/۵/۲۷

اداره کل نوسازی مدارس استان کرمان

شناسه آگهی ۱۷۶۱۲۸۴

«کسب و کار» از بازار کیف و کفش چرم گزارش می دهد

جولان چرم‌های مصنوعی

خرید شب عبه همواره یکی از چندین دغدغه مردم در روزهای آخر اسفند است و خرید لباس و منسوجات بخش عمده خرید های شب عبه است. در کنار نو شدن لباس ها، خرید لباس برای قلب دوم

بدن یعنی پا بیشتر از باقی پوشاک اهمیت دار. پوشیدن کفش های شیک و مجلسی و خرید کفش های مناسب برای خیلی ها اهمیت دار. چه کفشی با چه قیمت و امکاناتی مناسبتر است؟ چرا کفش و کیف چرم اینقدر گران است؟ مردم برای خرید شب عبه باید چه میزان از بودجه خود را صرف خرید کنند؟ این ها همگی سوالاتی است که می تواند با یافتن پاسخ آن گامی رو به جلو برای خرید کالای مناسب مشتریان باشد. ایران با پیشینه سه هزار ساله در تهیه لباس و کفش، نخستین و قدیمی ترین تولید کننده محصولات چرمی در جهان بوده است. بیش از ۹۰ سال از تاسیس نخستین کارخانجات تولید چرم در شهرهای همدان و تبریز می گذرد و تولید صنعتی کفش نیز قدمتی ۵۰ ساله در کشورمان دار. البته این کالای لوکس و نسبتا گران هم اکنون در سراسر جهان مشتریان خاص خود را دارد و برندهای بزرگی کماکان از چرم برای تولید محصولات شان استفاده می کنند. اما به دلایلی ایران هنوز نتوانسته در این صنعت- هنر به جایگاهی برسد که در خور آن است.

◀ **زیره خوب یعنی راحتی پا**

«اکثر زیرههایی که در ایران مورد استفاده قرار می گیرد از مواد ضایعاتی، پی یو یا پی سی تهیه می شود که از کیفیت پایینی برخوردارند. حتی اروپا واردات کفش های چینی با زیره پی یو سی را ممنوع اعلام کرده است.» این جمله را یکی از تولید کنندگان کفش چرمی می گویند و می افزاید: «۷۰ درصد راحتی پا به زیره کفش مربوط می شود. زیره ای مناسب است که با متریالی خوب و بر مبنای حالت های پا ساخته شده باشد. ۹۹ درصد زیرههایی که در بازار ایران به نام طبی به فروش می رسد، غیر واقعی است و وجود مواد ژله ای روی پاشنه زیره دلیل طبی بودنش نیست که پا را نیز به هر طرف انعطاف می دهد.»

«رسول فر» قیمت کیف هایش را بسته به میزان مواد به کار رفته بین ۱۰۰ تا ۲۵۰ هزار تومان عنوان می کند و عمر یک کیف چرمی زنانه را به شرط برخورداری از جنس خوب و نگهداری مناسب بیش از ۵ سال می داند. وی ذائقه مردم را برای استفاده از محصولات چرم رو به افزایش می داند و می گوید: «استفاده از واکس یا روغن زیتون بهطور



شهر تور بیستی نمک آبرود که در دوازده کیلومتری غرب چالوس واقع شده قسمتی از اراضی منطقه را با وسعت تقریبی ۶۵۰ هکتار در بر می گیرد. حد شمالی این اراضی را دریای خزر و حد جنوبی آن را ارتفاعات مدوین (از ارتفاعات سلسله جبال البرز) تشکیل داده است. وجود پارک های جنگلی بنفشه و شمشاد در قسمت شمالی شهر ک نمک آبرود با وسعت تقریبی ۲۰۰ هکتار مناظر بدیعی را در این قسمت از اراضی به وجود

آورده است. ضمن آنکه در جنوب این اراضی دامنه کوه مدوین به صورت جنگلی فشرده و با جاذبه های بصری فوق العاده واقع شده است. طرح اولیه شهرک نمک آبرود به وسیله مهندسین مشاور داض، چرخاب و هوارد همفری تهیه شده است. در گزارش هوارد همفری فرض بر این بوده است که جاده چالوس - رامسر منطقه را به دو بخش شمالی و جنوبی تقسیم می کند که بخش جنوبی جاده اختصاص به ویلاسازی داشته و بخش شمالی آن هتل هایت و قسمت پیشنهادی مارینا و تاسیسات مربوطه و مجتمع آپارتمانی را شامل می شد.

◀ **شهرک تور بیستی تفریحی نمک آبرود**

شهرک تفریحی و گردشگری نمک آبرود با وسعت ۶۵۰ هکتار دارای دو بخش اصلی شهرسازی و امکانات گردشگری است. براساس طرح جامع و تفصیلی ساخت شهرک تور بیستی - تفریحی نمک آبرود، مساحتی بالغ بر ۲۲۰ هکتار جهت اقامت دائمی و

بسیاری از مردم را به استفاده از آن ترغیب کرده است. برخی از خانم ها ترجیح می دهند به جای هزینه کردن برای یک کیف چرم، با همان مبلغ سه کیف چرم مصنوعی با رنگ ها و مدل های متفاوت بخرند و در مناسبت های مختلف استفاده کنند. البته خریداران باید در هنگام خرید به این نکته واقف باشند که دو نوع چرم مصنوعی وجود دارد که تشخیص آن از یکدیگر کمی سخت است. یک نوع از مواد پی وی سی ساخته می شود که جنسی سخت دارد و اثر سرما و گرما خیلی زود ترک می خورد. نوع دوم از مواد پی یو تهیه می شود که جنسی نرم دارد و از کیفیتی بالاتر و مقاومت بیشتری برخوردار است. این تولید کننده قیمت کیف هایش را بین ۴۸ تا ۶۴ هزار تومان عنوان می کند.

◀ **آموزش، لازم هر شد هر صنعتی**

چند سالی است رشته تولید کفش بهطور آکادمیک در یکی از دانشگاه های علمی-کار بردی تهران به علاقه مندان آموزش داده می شود و نخستین فارغ التحصیلانش نیز تولیدی کیف و کفش راه انداخته اند.

محمدنقی سلیمی، استاد دانشگاه در این رشته می گوید: «آموزش لازمه ارتقای سازمانی هر صنعتی است، با پیگیری های به عمل آمده توسط جامعه صنعت کفش ایران از سال ۸۷ با شروع به کار دانشگاه علمی_کار بردی تولید کفش، بسیاری از مدیران و

پرسنل کارخانه ای این صنعت فرصتی یافتند تا با تحصیل در این رشته به طور علمی با فرآیند تولید کفش مانند طراحی، کنترل، مدیریت، بازرگانی و... در این حوزه آشنا و به ارتقای محصولاتشان بپردازند.» وی پاپوش را پوشاکی عنوان می کند که چون با کف پا درگیر است و با مغز، اعصاب و سیستم گوارش ارتباط دارد، در نتیجه حتما باید از استاندارد اجباری تبعیت کند. این استاد دانشگاه بهترین ساعات خرید کفش را پیش از ظهر می داند و می گوید: «در ساعات بعداز ظهر ابعاد پا به دلیل فعالیت روزانه جاقی تر می شود و ساعت مناسبی برای خرید کفش نیست. همچنین در هنگام خرید باید باخو کفش مناسب باشد. یعنی خریدار هر دو لنگ کفش را ببوشد و با آن قدم بزند و احساس راحتی کند. اینکه برخی ها کفش تنگ تر می خرد تا جا باز کند، در واقع بیش از یک باور غلط نیست. همینطور باید از فروشنده درباره ویژگی کفش و نوع چرم پرسید و فاکتور خرید مطالبه کرد.»

◀ **افزایش قیمت کیف و کفش چرم به دلیل کمبود مواد اولیه**

جلیل دهقانی، عضو انجمن صنایع ملی چرم ایران با اشاره به مشکلات صنعت چرم در کشور اظهار کرد: یکی از اصلی ترین مشکلات این صنعت، تامین مواد اولیه است و از آنجا که تولید چرم، مواد اولیه بسیاری را مصرف می کند تخریب این مواد،



تأثیرات زیادی را در صنعت چرم و تولید کیف و کفش گذاشته است. وی ادامه داد: این مساله موجب شده کارخانه های چرم سازی از مواد اولیه دسته دوم در تولید چرم استفاده کنند و این موضوع مشکلات زیادی را در صنعت چرم ایجاد کرده است. دهقانی با اشاره به کمبود پوست گاو در کشور اظهار کرد: چرم گاو که از آن به عنوان چرم سنگین یاد می شود، حدود ۶۰ درصد آن در داخل کشور تامین می شود.

عضو انجمن صنایع ملی چرم ایران با بیان اینکه واردات چرم اصلا مقرون به صرفه نیست، گفت: به دلیل قیمت بالای دلار این مساله به هیچ عنوان به نفع خریداران و تولید کنندگان نیست چرا که این امر قیمت چرم را چندین برابر می کند. وی با بیان اینکه در حال حاضر کارخانه های چرم تنها با ۳۵ درصد ظرفیت کار می کنند، افزود: این مساله تأثیر مستقیمی بر قیمت چرم می گذارد.

دهقانی قیمت تمام شده یک کفش زنانه از چرم طبیعی را ۳۸ هزار تومان تنها برای چرم مصرفی آن عنوان و اظهار کرد: با توجه به اینکه دست دوزها تنها از چرم طبیعی استفاده می کنند، قیمت چرم بسته به نوع کیفیت آن افزایش می یابد. وی یکی دیگر از مشکلات موجود در صنعت چرم سازی را نبود فضای آموزشی عنوان و اظهار کرد: برای این صنعت هیچ دوره دانشگاهی وجود ندارد.

جاذبه های گردشگری شهر تور بیستی نمک آبرود

سفری میان ابرها

خواهد داشت. تله کابین نمک آبرود، دارای ۴۲ کابین ۴ نفره است که با سرعت ۳ متر بر ثانیه مسیر ۲۱۰۰ متری را کمتر از ۱۲ دقیقه طی می کند؛ ارتفاع دکل تله کابین بین ۴الی ۴۹ متر متغیر است. متوسط جابه جایی مسافرین در طول سال با توجه به موقعیت جغرافیایی و اقلیمی منطقه و همچنین ایام تعطیل سال متفاوت است؛ به طوری که در ایام غیر تعطیل بین ۷۰۰الی ۱۰۰۰ (نفر در روز) و در ایام تعطیل بین ۲۵۰۰الی ۳۵۰۰ (نفر در روز) از آن استفاده می کنند. طول خط دوم تله کابین نمک آبرود، ۱۷۰۰ متر و سرعت دستگاه ۶ متر در ثانیه، گردشگران را به قله بکر و دست نخورده دیوحمام انتقال می دهد. قله دیوحمام با غارهای طبیعی در ارتفاع ۷۰۰ متر از سطح دریا و با چشم اندازی بی نظیر، علاوه بر برخورداری از امکانات رفاهی و بهداشتی مناسب، محیطی دل انگیز و به یادماندنی را برای گردشگران به وجود می آورد. (این خط با ۳۵ دستگاه کابین فابیر گلاس ۶ نفره توانایی حمل روزانه ۸۰۰۰ گردشگر را داراست.)

◀ **هزینه تور یک روزه نمک آبرود**

تور یک روزه نمک آبرود با ارائه خدمات وسیله نقلیه تور بیستی، اسکان در هتل خاتم در دل جنگل ۳۰۰۰ همراه با صبحانه، ناهار، شام، بیمه و راهنما از شرایط تور های یک روزه نمک آبرود است. همچنین بازدید از مجتمع تفریحی نمک آبرود، ساحل قو و جنگل عباس آباد از خدمات تفریحی تور است. هزینه تور یک روزه نمک آبرود ۵۵۰۰۰ هزار تومان است. مجتمع تفریحی نمک آبرود شامل تله کابین، جنگل، کارتینگ و ساحل دریا، امکان خرید سوغات شمال و صبحانه در رستوران سد شیشه ای کرج است.

جذابیت ها: شهر تور بیستی نمک آبرود در ۱۲ کیلومتری چالوس واقع شده است. وجود پارک های جنگلی بنفشه و شمشاد در قسمت شمالی این مجموعه با وسعت تقریبی ۲۰۰ هکتار مناظر بدیعی را در این قسمت به وجود آورده است.

معاون توسعه روستایی و مناطق محروم ریاست جمهوری خبر داد

تسهیلات برای کارگاه‌های روستایی



کارگاه‌های آموزش اشتغالزای دایر شود. این مقام مسئول از حمایت مالی کارآموزان و کارآفرینان کسب و کارهای روستایی خبر داد و گفت: کارگاه‌هایی که به روستاها برده شوند از حمایت مالی ویژه دولت بهره‌مند می‌شوند. رضوی افزود: اگر کارگاه تولیدی به شکل فردی در روستاها ایجاد و به ارزش افزوده منجر شود، تا سقف صد میلیون تومان وام با بهره ۱۲ درصد از طریق صندوق مهر امام رضا (ع) دریافت می‌کند.

وی با بیان اینکه این وام در صورتی که واحد تولیدی در روستا باقی بماند به آن تعلق می‌گیرد، گفت: از هر نوع اشتغالی که در روستاها ایجاد شود چه در قالب فردی و چه در قالب شرکت‌های سهامی خاص کوچک پنج نفره و ۱۰ نفره، با اختصاص وام و تسهیلات بانکی حمایت می‌کنیم. رضوی ادامه داد: چنانچه راهاندازی کارگاه‌های تولیدی در روستاها به شکل مشارکتی و برای مثال در قالب شرکت تعاونی باشد و به شغل پایدار منجر شود، وام با کارمزد چهار درصد به آنها تعلق می‌گیرد.

این مقام مسئول گفت: دولت پنج برابر آورده روستاییانی که به شکل مشارکتی کسب و کار راهاندازی کنند وام می‌دهد. وی همچنین گفت که در مناطق مرزی اگر میزان آورده روستاییان ۱۵ درصد باشد، دولت ۸۵ درصد مابقی را بدون دریافت کوچک‌ترین کارمزد تأمین می‌کند.

پرتنگ تر شدن اقتصاد غیر نفتی

مدیرکل سازمان فنی و حرفه‌ای تهران نیز در حاشیه این بازدید با بیان اینکه سنگ‌های قیمتی و نیمه‌قیمتی ۲۰ درصد از معادن ما را تشکیل می‌دهند، به «کسب و کار» گفت: دایر کردن کارگاه‌های تراش اینگونه سنگ‌ها با نیم‌نگاهی به توسعه اشتغال مولد و پایدار می‌تواند اقتصاد غیرنفتی ایران را پرتنگ‌تر کند و به افزایش تولید ملی در بازارهای داخلی و بین‌المللی منجر شود. حمیدرضا خانیور با بیان اینکه در استان تهران حدود چهل آموزشگاه آزاد در بخش تراش سنگ‌های قیمتی، نیمه‌قیمتی و جواهرات وجود دارد، ادامه داد: از پنج هزار استاندارد شغل و شایستگی، ۳۷ حرفه آن مربوط به این بخش است. وی توسعه آموزش‌های محصول محور این سازمان را در گرو حمایت ویژه معاونت توسعه روستایی و

معاون توسعه روستایی و مناطق محروم رئیس جمهوری، از تمایل این معاونت برای انعقاد قرارداد همکاری با سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای برای آموزش روستاییان و همچنین پرداخت وام به کارگاه‌هایی که در مناطق روستایی تأسیس می‌شود، خبر داد. سیدابوالحسن رضوی در حاشیه بازدید از کارگاه آموزشی تراش سنگ‌های قیمتی، نیمه‌قیمتی و جواهرات در گفت‌وگو با «کسب و کار» بیان کرد: مسئولان سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای باید مناطق و روستاهایی را که قابلیت ایجاد کارگاه‌های تراش سنگ‌های قیمتی، نیمه‌قیمتی و جواهرات در آن وجود دارد را شناسایی کند تا بتوانیم براساس یک برنامه جامع، آموزش‌های بازار محور را به آنها ارائه دهیم.

وی با بیان اینکه تعریف بازار فروش برای محصولاتی از این دست از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است، پیشنهاد کرد: با تعریف بازار فروش از سوی سازمان فنی و حرفه‌ای، با این سازمان برای آموزش روستاییان قرارداد همکاری امضا می‌کنیم. این مقام مسئول با بیان اینکه این طرح باید به طرحی ملی بدل شود، افزود: اگر تعهدات سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور در این زمینه شفاف و مشخص باشد، سیاست‌گذاری‌های مربوط به برگزاری این کارگاه‌ها را ما انجام می‌دهیم.

وام صد میلیون با بهره ۱۲ درصدی

به گزارش «کسب و کار»، وی در جریان بازدید از بنیاد توسعه کار آفرینی و تعاون استان تهران و کارگاه تراش سنگ‌های قیمتی و نیمه‌قیمتی نیز گفت: یکی از راه‌هایی که می‌تواند از خام‌فروشی جلوگیری کند، برگزاری کارگاه‌های آموزشی نظیر کارگاه آموزش و تراش سنگ است که با ارزش افزوده بالایی که دارد یک نوع ثروت آفرینی است.

رضوی گفت: در حال حاضر ماده خام و مصرفی کارآموزان این کارگاه از روستاها تأمین شده و جزو ثروت روستاییان است و این ثروت باید به سرمایه‌های بزرگی تبدیل شود. وی ادامه داد: ما امیدواریم که صاحبان این کارگاه‌ها با رفتن به روستاها، معادن روستایی را فعال‌تر کنند و در تمام روستاها

نفر در ساعت رسیده است، در نتیجه در حال حاضر ما در خواست اعتبار کرده‌ایم و اگر این اعتبارها تأمین نشود با مشکل مواجه می‌شویم. به گفته خانیور در جریان طرح جدید سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای افراد زیادی از روستاهای کشور در آموزشگاه‌های تهران در حال فراگیری آموزش‌های مهارتی در بخش تراش سنگ‌های قیمتی، نیمه‌قیمتی و جواهرات هستند که پس از گذراندن این دوره با دایر کردن کارگاه‌هایی در سراسر کشور این افراد به فعالیت‌های خود ادامه می‌دهند.

سبقت گرفت داوطلبان آموزش از بودجه سازمان
خانیور با اشاره به اینکه در حال حاضر تعداد داوطلبان فراگیری آموزش از بودجه ما بیشتر است، عنوان کرد: امید داریم هشت هزار نفر را در این زمینه در روستاهای کشور فعال کنیم. به گفته وی براساس قانون ارائه آموزش به روستاییان باید با تأمین اعتبار خود سازمان انجام بگیرد. مدیرکل آموزش فنی و حرفه‌ای استان تهران گفت: تعهد ما آموزش ۳۰ میلیون نفر ساعت در استان بوده است اما در حال حاضر به پنجاه میلیون

مناطق محروم ریاست جمهوری دانست و افزود: با آموزش‌های تخصصی که منجر به تولید می‌شود، کارآفرینان از تضمین فروش برخوردار می‌شوند. این مقام مسئول با بیان اینکه در حال حاضر کارآفرینان این حوزه تفاهم‌نامه‌ای با محوریت تضمین فروش امضا کرده‌اند، اظهار کرد: شبکه‌های صد تا هزار نفری را در تهران فعال کرده‌ایم که در زمینه تراش سنگ‌های قیمتی آموزش می‌بینند و یک فرد به‌عنوان پشتیبان از آنها حمایت می‌کند.

گفت‌وگو با هنرمند ۲۹ ساله‌ای که در شغل خانگی خود موفق است

خاص بودن؛ رمز ماندگاری در بازار



افراد زیادی هستند که هم هنرش را دارند و هم انگیزه‌اش؛ بسا خود فکر می‌کنند چندان سخت نیست که انگشتر، گردنبند، کیف یا هر اثر هنری دیگری را در خانه بسازند و در بازار بفروشند. با همین تصور کار را شروع می‌کنند اما بعد از مدتی به خود می‌آیند و می‌بینند که «فقدان مشکل‌ها» به‌ویژه که این روزها به‌قول معروف دست‌زاد است و از هر جایی چه مغازه‌ها و بازارچه‌ها و چه سایت‌های اینترنتی شبکه‌های اجتماعی می‌توان صنایع دستی و هنری خرید. بعضی‌ها در این رقابت تاب نمی‌آورند و کم‌کم از صحنه خارج می‌شوند اما در این میان کسانی هم هستند که می‌مانند و مشتریان خاص خود را می‌یابند؛ مشتریانی که آنها را به‌دیگر معرفی می‌کنند. کم‌کم مرحله‌ای می‌رسد که آنها در میان علاقه‌مندان به زیورآلات و کیف‌های سنتی شناخته می‌شوند. الناز رحیمی یکی از این افراد است؛ دختر ۲۹ ساله‌ای که نقش هنر می‌زند بر انگشتر، گردنبند، دستبند، کیف و کفش.

مهندسی که هنرمند شد

این دختر جوان که مدرک خود را در رشته آبی‌تی از دانشگاه اصفهان گرفته بود، هیچ علاقه‌ای به رشته خود نداشت و ممکن بود اکنون یکی از خیل عظیم دانش‌آموختگان بیکار باشد اما حالا او هم زبان انگلیسی درس می‌دهد و هم صنایع دستی تولید می‌کند؛ زیورآلات بدلی می‌سازد و بسر آنها طرح‌های مختلف می‌زند، کیف‌های پارچه‌ای و چرمی می‌دوزد و روی آنها نقاشی می‌کند و کفش‌های گیوه‌شکل را از بازار آماده می‌خرد و روی آنها طرح‌های مختلفی می‌کشد که عمده آنها را طرح‌های سنتی ایران و گل‌های رنگارنگ تشکیل می‌دهد.

به آثارم جان می‌دهم

سال ۹۱ بود که الناز صفحه‌ای را در یکی از شبکه‌های اجتماعی گشود و کارهایش را در آن عرضه کرد. تا پیش از آن تنها اطرافیانش خریدار محصولات او بودند اما این صفحه و یوتیوبی شد برای نمایش هنرش.

الناز یکی از دلایل موفقیتش را این می‌داند که در صفحه خود، ارتباط خوبی با مخاطبانش برقرار کرده است. او می‌گوید: در این صفحه علاوه بر محصولاتم، نقاشی‌ها و آثار هنری زیبایی را که می‌بینم و به آنها علاقه‌مند می‌شوم، به اشتراک می‌گذارم. گاهی نیز درباره آثار خودم از اعضای صفحه نظر سنجی می‌کنم.

این هنرمند جوان می‌افزاید: من برای تمام محصولات به‌جای کد، اسم می‌گذارم تا شخصیت داشته باشند و تنها اشیایی بی‌جان به‌نظر نرسند. عشق و علاقه‌ای را که به آنها دارم با اعضای صفحه در میان می‌گذارم. به این ترتیب توجه و علاقه مخاطبان هم جلب می‌شود.

او اضافه می‌کند: با وجودی که بعضی از آثار و رنگ‌ها به سلیقه شخصی‌ام نزدیک‌تر است اما این نظر را به خریداران تحمیل نمی‌کنم و دست آنها را آزاد می‌گذارم تا هر رنگی را که خواستند سفارش دهند.

ناکافی می‌داند و می‌افزاید: آموزش می‌تواند مسیر رسیدن به نتیجه مطلوب را کوتاه کند. افراد می‌توانند در دوره‌های مختلف آموزشی شرکت کنند و برای مثال چرم‌دوزی، نقاشی روی چرم و ساخت زیورآلات را بیاموزند ولی این آموزش‌ها اگر خلاقیت و نوآوری نداشته باشند به آنها کمکی برای موفقیت و ماندگاری نمی‌کند.

الناز علاقه‌ای ندارد به میزان درآمد خود از فروش محصولاتش اشاره‌ای کند اما تأکید می‌کند که افراد می‌توانند از این طریق زندگی خود را بگذرانند و معیشتشان را تأمین کنند، البته اگر رمز خاص بود و نوآوری را از یاد نبرند.

آموزش؛ مفید اما ناکافی
نکنه جالب درباره الناز این است که او آموزشی در زمینه تولید آثار هنری خود ندیده است و با استفاده از سی‌دی‌های آموزشی، مراجعه به سایت‌های اینترنتی و از طریق آزمون و خطا تکنیک کاری خود را پیدا کرده است. او می‌گوید: تنها دوره آموزشی‌ای که من گذرانده‌ام زمان دبیرستان بود که به یک کلاس طراحی سیاه‌قلم رفتم. هر چند این دوره پایه طراحی من را قوی کرد ولی ارتباط مستقیمی به کاری که الان انجام می‌دهم نداشت.

این هنرمند جوان آموزش را برای موفقیت در کار مفید اما

بازار می‌گوید: کیفیت یکی از عوامل موفقیت است ولی کافی نیست چرا که اکثر تولیدکنندگان صنایع دستی به کیفیت محصولاتشان توجه می‌کنند. این هنرمند جوان می‌افزاید: مهم خاص بودن و خلاقیت است. شما برای ماندگاری باید آثاری را تولید کنید که امکان تبدیل شدن به برند را داشته باشند و کاملاً شبیه دیگر محصولات موجود در بازار نباشند.

به گفته او تکراری بودن طرح‌ها باعث می‌شود با وجود کیفیت خوب محصولات، افراد نتوانند در بازار رقابت دوام آورند و بعد از مدتی از مسیر خارج شوند.

تکراری نباشید

الناز وقت زیادی را صرف دیدن آثار هنرمندان بزرگ ایران و دنیا می‌کند ولی هیچ‌وقت از آنها ایده مستقیمی نمی‌گیرد. به گفته خودش دیدن آثار هنرمندان ذهن او را پخته می‌کند و قدرت خلاقیتش را افزایش می‌دهد.

تمام آثار الناز تم شرقی دارند و معمولاً با رنگ‌های شاد و طرح‌های پر از رنگ ساخته می‌شوند اما به‌نظر خودش این موضوع برگ برنده‌ای برای او نیست چرا که این روزها افراد زیادی آثاری با تم شرقی و طرح‌های اصیل ایرانی تولید می‌کنند. این دختر جوان درباره رمز ماندگاری در



کسب و کار

روزنامه کسب و کار اقتصادی کسب و کار
شماره ۳۰۸۴ | مردادماه ۱۴۰۲ | ۱۴ سال هشتم | شماره ۳۰۸۴
محل انتشار: تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۳۳، طبقه همکف
تلفن: ۰۲۱-۴۴۱۹۴۰۶
وبسایت: www.kasbokarnews.ir
پست الکترونیک: info@kasbokarnews.ir
آدرس: تهران، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۳۳، طبقه همکف

نامه به سر دبیر

روزنامه «کسب و کار» جهت طرح مسائل و مشکلات خوانندگان محترم، ستونی را با عنوان نامه به سر دبیر راه اندازی کرده است. از این رو شما خواننده محترم می‌توانید از طریق ارسال نامه به پست الکترونیکی newskasbokar@gmail.com صدای خود را به گوش مسئولان برسانید.

آموزش

زبان بدن



برای اینکه بتوانیم با آدم‌های دوروبرمان راحت‌تر و موثرتر ارتباط برقرار کنیم باید «زبان بدن» آنها را یاد بگیریم. متخصصان علم ارتباط می‌گویند تنها ۷ درصد از پیام‌های ما از طریق واژه‌ها و کلمات منتقل می‌شود و ۳۸ درصد از طریق لحن و تن صدا و ۵۵ درصد آن هم از طریق زبان بدن منتقل می‌شود. حالا این زبان بدن چیست که حتی از حرف‌های ما بیشتر اطلاعات منتقل می‌کند؟ به زبان علمی، پیام‌هایی که توسط اعضای بدن و حرکات صورت منتقل می‌شوند، زبان بدن را تشکیل می‌دهند. گاهی اوقات با خود گفته‌اید «احساس می‌کنم از من خوش نمی‌آید» یا «شک دارم که حقیقت را می‌گوید». در واقع زبان بدن شما مانند حرکات و حالات صورت شما بسیار راسخ و واضح‌تر از کلام شما سخن می‌گوید و همه ما در همه حالی و ناخودآگاهانه در حال تفسیر زبان بدن هستیم. حرکات بدن انسان‌ها بیانگر احساسات و افکار آنان است. حتی اگر با زبان سر و کلماتی که به زبان می‌آورند سعی در مخفی کردن احساسات و افکار خود داشته باشند باز هم زبان بدن‌شان، دست‌شان را رو می‌کند. تحقیقات روانشناسان بیانگر این حقیقت است که در زمان یک گفت‌وگوی رودرو، تنها ۷ درصد از پیام ما از طریق لغات و کلمات انتخابی، به مخاطب منتقل می‌شود. ۳۸ درصد مقصود ما از طریق لحن صدا، بلندی و کوتاهی صدا، افکت‌های صوتی و... انتقال پیدا می‌کند و ۵۵ درصد یعنی بیش از نیمی از پیام ما به وسیله حرکات بدن به مخاطبمان منتقل خواهد شد! بنابراین بهتر است زبان بدن خود را بشناسیم تا بتوانیم در ارتباط با دیگران، زبان بدن خود را کنترل و برای هدف مشخصی به کار برده و به عین حال زبان بدن دیگران را نیز بفهمیم و تفسیر کنیم. حرکات صورت و بدن، وضعیت اندام‌ها و میزان فاصله‌ای که با دیگران در حین ارتباط داریم زبان بدن ما را تشکیل می‌دهند. زبان بدن در بین فرهنگ‌ها و کشورهای مختلف به جز اختلافات مختصری که در ادامه مطلب آمده است معنای مشترک و یکسانی دارد یکی از تفاوت‌ها در زبان بدن، در نشانه‌هاست. سطوح ارتباط عبارتند از:

واژه‌ها: کلامی که با زبان بدن می‌گوییم

لحن: طرز بیان واژه

زبان تن

هر سه عامل یادشده در ارتباط موثر نقش دارند ولی مشکل اینجاست که ما واقعاً زبان تن‌مان آگاه نیستیم و نمی‌دانیم که زبان بدن مثلاً طرز نگاه کردن در انتقال پیام، واژه‌ها بسیار غنی‌تر است. پس برای برقراری ارتباط سالم باید از زبان بدن خود آگاه و از میزان تأثیری که بر دیگران می‌گذاریم، مطلع شویم.

دکوراسیون

اهمیت طراحی داخلی در کسب و کار رستوران



اگر قصد دارید برای کسب درآمد به سراغ رستوران‌داری بروید، باید بدانید که تنها داشتن آشپزهای ماهر و با تجربه و مواد غذایی با کیفیت عالی، برای این کار کافی نیست. مهم‌تر از این عناصر، داشتن فضایی مناسب برای پذیرایی از افراد است. رستوران شما باید دارای فضایی مناسب با کسب و کار شما باشد. فضایی که شما را در ذهن مشتری جاودانه کند و از میان صدها رستوران یک‌راست بیاید سراغ رستوران شما. در عرف کسب و کار به این مشتری‌ها می‌گویند پر و پا قرص و همیشگی. برای داشتن چنین مشتری‌هایی و کسب درآمد روزافزون، به نکات زیر توجه کنید.

ظرافت‌های طراحی: قبل از اینکه شما از رستوران خود حرفی بزنید، دیوارها، میزبانان، ظروف، بافت و رنگ، لباس کارکنان، نقاشی‌ها، چراغ‌های برق و فرش به نمایندگی شما در مورد کیفیت رستوران‌تان حرف می‌زنند. تأثیر بصری که رستوران شما بر مهمانان می‌گذارد به مراتب بیش از تعریف و تمجید شما از فضای کارتان است.

طراحی و هویت تجاری: طراحی فضای کار شما به سرعت به هویت نام تجاری شما تبدیل می‌شود و هر کسی با دیدن یا شنیدن نام شما، فضا و دکوراسیون خاص شما در ذهنش تداعی می‌شود. در حال حاضر هر کسی با شنیدن نام مک‌دونالد فوراً فضای رنگی و سرخ و زرد و انرژی‌بخش آن را به یاد می‌آورد و به نوعی اشتیاقش تحریک می‌شود.

لحظه ورود: ممکن است رستوران خود را از طریق کاتالوگ‌ها و تصاویری در سایت‌ها و مجلات معرفی کرده باشید. این کارها موجب می‌شود که مشتری به سمت رستوران شما هدایت شود اما مهمترین لحظه، لحظه ورود مشتری به رستوران شماست. تصویری که از خود ارائه داده‌اید نباید با واقعیت در تضاد باشد. زیبایی محوطه ورودی نیز برای جلب رضایت مشتری مهم است.

طنز

کار کردن با رایانه خراب

مرد جوانی در یک اداره بزرگ و تازه تأسیس دولتی استخدام شد. ساختمان محل کار او نوساز بود و هنوز همه وسایل به‌شکل کامل سر جای خودشان قرار نگرفته بودند. مرد جوان از اینکه کاری برای انجام دادن ندارد، خوشحال بود و هر روز به کارهای شخصی خودش می‌رسید. کتاب می‌خواند، نرمش می‌کرد و بعضی وقت‌ها هم چرتی می‌زد. هر وقت هم مدیرش را می‌دید، سریع پشت رایانه‌اش می‌پرید و شروع به تایپ کردن سریع با صفحه کلید می‌کرد. یک روز صبح که مرد جوان تازه به دفترش رسیده بود، متوجه شد مردی دارد به اتاق وارد می‌شود. بنابراین سریع پای رایانه‌اش پرید و مشغول تایپ کردن چیزی خیالی شد تا ارباب‌رجوع متوجه شود چه حد سرش شلوغ است. بعد از چند دقیقه چشمش‌اش را از روی صفحه نمایش رایانه برداشت و به ارباب‌رجوع گفت: «کاری داشتید؟» مرد گفت: «بله آقای رئیس گفتند که رایانه‌تان خراب شده، آمده‌ام درستش کنم!»

آگاهی

مدیران چگونه استراتژی انتخاب می‌کنند؟



مدیران پس از تجزیه و تحلیل محیط، تعیین جهت‌گیری سازمانی و تعریف مأموریت، ارزش‌ها، چشم‌انداز و اهداف سازمانی آماده تعیین استراتژی‌های سازمانی هستند. تعیین استراتژی عبارت است از فرآیند تعیین زمینه‌های عملکرد مناسب جهت دستیابی به اهداف سازمانی در راستای مأموریت و فلسفه وجودی سازمان. به عبارت دیگر استراتژی‌ها باید تحلیل‌های محیطی را منعکس کرده و منتج به رسیدن به مأموریت و اهداف سازمانی شوند. روش‌ها و مدل‌های تعیین استراتژی به تبع مدیریت استراتژیک، از یک تکنیک و دستورالعمل خاصی پیروی نکرده، هر یک حاوی یک مفهوم و یک بینش هستند. در این راستا مدل‌های

برنامه‌ریزی استراتژیک فراوانی موجود هستند که انتخاب آنها با توجه به ماهیت شرکت، وضعیت صنعت مربوطه و شرایط محیطی صورت می‌پذیرد. بنابراین می‌توان ادعا کرد که در هر شرکتی که مدیریت استراتژیک پیاده شده است، یک مدل برنامه‌ریزی



تبلیغات

خلق

راهکارهایی برای کاهش ناراضی‌مندی مشتریان

وقتی مشتری اعصاب ندارد

وقتی میزان ادراک مشتری از خدمات ارائه شده کمتر از انتظارات او باشد مشتری ناراضی خواهد بود. مشتریان ناراضی به دو دسته تقسیم می‌شوند: آنها که اقدامی صورت می‌دهند و آنها که اقدامی انجام ندادند و به اصطلاح، مشتریان خاموش نام دارند. مشتریانی که اقدامی انجام می‌دهند نیز به نوبه خود به دو دسته اصلی زیر تقسیم می‌شوند:

۱) مشتریان شاکی که اقدام خصوصی انجام می‌دهند: این دسته از مشتریان رفتار نسبتاً ملایمی داشته و به جهت ناراضی‌تی، دیگر از سازمان خرید نکرده و به دوستان و آشنایان خود نیز در زمینه خرید هشدار می‌دهند.

۲) مشتریانی که اقدام عمومی انجام می‌دهند: رفتار و واکنش‌های این مشتریان در پاره‌ای از موارد منجر به کاهش شدید محبوبیت برند در جامعه خواهد شد. از جمله اقدامات این دسته مشتریان شاکی، شکایت به مراجع قانونی و اقدام حقوقی علیه شرکت، پیگیری مستقیم جهت جبران خسارت وارده و تلاش در جهت تخریب برند در مجامع عمومی است. با توجه به ظهور پدیده‌هایی چون اینترنت، وبلاگ، شبکه‌های اجتماعی، ایمیل و... تخریب نمودن برند توسط مشتری شاکی در دنیای امروز بسیار ساده‌تر بوده و همچنین بسیار سریع اتفاق می‌افتد (بسیاری از ما هنوز ایمیل‌هایی که در زمینه وجود چسب زخم در کیک یک فنادی یا کیفیت بد غذایی یک رستوران به دستمان رسیده بود را به خاطر داریم).

وفادار شده و حتی در صورت اقدام مناسب در صدوفاداری ایشان نسبت به زمان پیش از ناراضی‌تی افزایش خواهد یافت.

اقدامات لازم جهت مدیریت مشتریان شاکی به شرح زیر است:

۱) شناسایی مشتریان شاکی: بر اساس کدهای رفتاری مشتریان و ایجاد کانال ارتباطی با مشتریان مانند مراجعه حضوری، تماس تلفنی، ایمیل و... می‌توان مشتریان شاکی را شناسایی کرد.

۲) واکنش مناسب: همانگونه که پیش‌تر اشاره شد اقدام به موقع در این مرحله بسیار اهمیت دارد. همچنین به جهت تسریع در کسب رضایت مشتری باید ساختار سازمانی سازمان به شکلی طراحی شود که مشتری با تعداد کارمند کمتری مواجه شود و در صورت امکان اولین نفری که با مشتری مواجه‌شده (که معمولاً مسئول شکایت سازمان است) آفندار اختیار داشته باشد که بتواند با تصمیم سریع و عدم نگرانی از بازخواست توسط مقامات بالاتر به مشکل مشتری رسیدگی نماید. (۳) بازگردانی مشتری شاکی: با اقدام مناسب و رسیدگی به شکایت مشتری، می‌توان از رویگردانی مشتری و تخریب برند توسط وی جلوگیری کرده و میزان وفاداری او را بهبود بخشید که این امر، افزایش طول عمر مشتری و معرفی مشتریان بیشتر توسط وی را به همراه دارد.

۴) عارضه‌یابی شکایت‌ها: در این مرحله می‌توان از رویه‌های استاندارد و خط‌روا‌های این سوالات باری جست‌وجو کرد. شکایت‌ها به شکایت یک مشتری یا پان راه نیست، زیرا امکان است این مشکل تکرار شده و هزینه‌های چندباره به سازمان تحمیل نماید. استفاده از تکنیک‌هایی چون تجزیه و تحلیل آثار شکست و نمودار استخوان ماهی و به کارگیری قانون بیست هشتماد پار تو می‌توان دلایل شکایات را طبقه‌بندی و اولویت‌بندی نموده و با برطرف کردن دلایل اصلی شکایات در راه کسب رضایت مشتری گام برداشت.



چگونه از دیگران، درست کمک بگیریم؟

کمک گرفتن از هدر رفتن زمان، انرژی و منابع بسیار زیادی جلوگیری می‌کند البته مساله تنها درخواست کمک نیست بلکه انجام این کار از روش درست آن است؛ دفعه بعد که کمک نیاز داشتید: سوال‌تان را با چیزی که می‌دانید شروع کنید.

پیش از هر چیزی باید بدانید درخواست کمک از دیگران نه تنها بد نیست که می‌تواند نشان دهد شما چقدر باهوش هستید! این کار نشان می‌دهد که شما قضاوت خوبی دارید و می‌دانید چه چیزی را می‌دانید و چه چیزی را نمی‌دانید. علاوه بر آن

پیشنهاد

پیش از هر چیزی باید بدانید درخواست کمک از دیگران نه تنها بد نیست که می‌تواند نشان دهد شما چقدر باهوش هستید! این کار نشان می‌دهد که شما قضاوت خوبی دارید و می‌دانید چه چیزی را می‌دانید و چه چیزی را نمی‌دانید. علاوه بر آن