ورود مشتری مانع کسب است

فاطمه امیری

** خوش آمدید. بفرمایید این هم ۳۹ کوچک. کفش نقره‌ای با گل شیشه‌ای رو آن. کار foot light اسپانیاست. فقط دو رنگ دارد. مشکی و نقره‌ای. بسیار هم کار تک و شیکی است. بیشتر شبیه کفش سیندرلا است تا یک کفش معمولی. قابلی ندارد. ۱۲۵ هزار تومان البته با تخفیف ویژه. بله چک هم قبول می‌کنیم. تراول ۵۰۰ هزار تومانی است؟ ایرادی ندارد فقط دو تا امضا داشته باشد با شماره تلفن. بلوز و دامن را هم برمی‌دارید. بفرمایید این هم ۲۱ هزار تومان نقد بقیه پولتان. خیلی خوش آمدید. مبارکتان باشد.»

*** .... آبجی می‌خوای بخر، نمی‌خوای بیخود وقت خودت و ما را نگیر، هزار جور گرفتاری داریم.

یکی یکی لباس ها را بر می‌دارد و خوب وارسی می‌کند نکند جایی زدگی داشته باشد. بخشید این به پسر پنج ساله می‌خورد. / نه بزرگ است / نه فکر می‌کند اگر کمی هم بزرگ باشد برای سال دیگر هم به دردش می‌خورد. / می‌شود ۴۰۰۰ تومان. نه خانم تخفیف نداریم. برو خیابان بهار، همین را گذاشته اند ۱۲ هزار تومان مثل اینکه از قیمت‌ها خبر نداری. / تازه از خیابان بهار دست خالی برگشته. توی کیفش را نگه می‌کند ۵۲۰۰ تومان کل دارایی اش. سر انگشتی حساب می‌کند. دو تا بلیط اتوبوس و هزار تومان طلب بقال سر کوچه بفرمایید این هم ۴ هزار تومان. مرد با بی‌تفاوتی پول را می‌گیرد در حالی که هنوز فریاد می‌زند: «بیا و ببین، همه جور لباس بچه گانه، حراجش کردیم....!»

***

واقعاً فرقی نمی‌کند چه فصلی از سال باشد. زمان رکود بازار یا وقتی قرار است بازار جانی به خودش بگیرد، این نحوه برخورد با مشتری است که در هر حال می‌تواند به رونق بازار اضافه کند یا نفس های نیمه جانش را منقطع و بریده تر کند. اگر بنا به نمره دادن باشد، فروشندگان فروشگاه ها و مغازه های کوچک و بزرگ شهر از نحوه برخورد با مشتری و ارتباط با مردم چه نمره‌ای می‌گیرند؟! جایی که فقط ظاهر و طرز لباس پوشیدن و نوع پوشش و لحن حرف زدن ملاک فروشنده برای برخورد محترمانه با مشتری است. یا جایی که داشتن یک سر ووضع معمولی بلافاصله این تصویر را به ذهن فروشنده می‌فرستد که برای این یکی خیلی وقت صرف نکن، خریدارش نیست! چرا باید شیرین ۲۵ ساله چنین ذهنیتی از فروشندگان یک فروشگاه در مرکز شهر داشته باشد: «کارکنان و صندوق دارانی که نه لبخندی می‌زنند و نه درست راهنمایی می‌کنند. اغلب بی تفاوتند و گاه حتی بی ادب و عصبانی.»

اگر فروشنده با روی خوش به شما بگوید لطفاً بنشینید و یک چای میل کنید یا کمی اسراحت کنید تا خستگی تان برطرف شود و بعد سفارش شما را آماده کند تا زمانی که فروشنده حتی جواب سلام شما را ندهد چقدر تفاوت است

فرهاد مدرسی که روانشناس و مدرس دانشگاه است و تحصیلاتی نیز در زمینه اقتصاد دارد می گوید: «هر ساله هزاران مقاله در مورد نحوه برخورد با مشتری و چگونگی فروش که بخش مهمی در تجارت دارد نوشته می شود و به راحتی بر روی اینترنت قابل دسترسی است، اما کمتر تولیدکننده یا عرضه کننده‌ای به مدیران فروش یا فروشندگان خود توصیه های لازم را برای مطالعه این مقاله ها و افزایش آگاهی شان در این زمینه می کند. البته بخشی از این موضوع هم به پایین بودن میزان دسترسی جامعه ما به اینترنت مربوط می شود. اما به هر حال راه های مختلفی برای کسب اطلاعات وجود دارد. از قدیم می گفتند بازاریان یکی از بهترین روانشناسان هستند. اگر دقت کنید هنوز هم هستند مردمی که با وجود فروشگاه ها و مغازه های نزدیک تر و در دسترس تر به محل زندگی خود مایلند برای خرید به بازارهای سنتی بروند. خیلی از این بازاریان هم فارغ التحصیل دانشکده های علم و تجارت و روانشناسی نبودند، اما به تجربه و نسل به نسل به ظرافت هایی در برخورد با مشتری پی برده بودند که واقعاً با آخرین مطالعات علمی در این زمینه مطابقت داشت. اما با پیچیده شدن شرایط تولید و عرضه کالاها متأسفانه فروشندگان و صاحبان کالا چندان خود را با دانش روز و شیوه های امروزی برخورد با مشتری مسلح نکردند. تصور کنید وارد یک فروشگاه شده اید. خسته و با بچه ای به بغل و سبد خریدی پر از جنس های مختلف، اگر فروشنده با روی خوش به شما بگوید لطفاً بنشینید و یک چای میل کنید یا کمی اسراحت کنید تا خستگی تان برطرف شود و بعد سفارش شما را آماده کند تا زمانی که فروشنده حتی جواب سلام شما را ندهد چقدر تفاوت است. در حالی که در کشورهای پیشرفته که با روانشناسی بازار آشنا هستند سرویس دهی به مشتری از نکات مهم محسوب می شود. برخورد مؤدبانه و توأم با احترام با مشتری چه در نهایت خرید بکند یا نه. با سر و وضع و ظاهرش نشاندهنده این باشد که قادر به خرید کالا در چه سطح و حدود قیمتی است و مواردی مثل دادن تضمین و گارانتی های مختلف از ویژگی های کارشان است.»

***

در پاساژی در یکی از فرعی های خیابان فرشته، خیلی از مشتری ها جدایی با فروشنده بر سر قیمت ندارند. مردی وارد می شود. ادکلن های مختلف را تست می کند. فروشنده اعتراضی ندارد. ظاهراً به خوبی حدس زده که جیب پر پول مشتری بزودی جواب صبوری هایش را می دهد. بالاخره عطر جدیدی با عکس هنرپیشه قدیمی سینمای فرانسه بر روی آن نظرش را جلب می کند. یک ادوکلن و یک ادوتوالت سر جمع ۲۰۰ هزار تومان و وجه آن با یک تراول چک پرداخت می شود. اما مشابه چنین رفتاری با مشتری بدون در نظر گرفتن نشانه های ظاهری وضعیت مالی او چقدر اتفاق می افتد.

استادان تجارت و روانشناسی و تاجران موفق معتقدند هیچ‌وقت نباید بر مبنای ظاهر مشتری با او رفتار کرد

شیرین می گوید که بارها شده وقتی در بعضی مغازه ها و بوتیک ها لباس و کفش از فروشنده تقاضای کلایی را کرده و او قبل از هر کاری ابتدا قیمت کالای مورد نظر را گفته و با نظر شیرین این حرف به این معنا است که این کالا در حد تو نیست و چون به نظر نمی آید بهتر است.» الهام هاشمی می گوید: بهتر نیست به جای این کار کارمند بیشتری استخدام کند.»

موارد دیگر باز این قبیل برخورد میان فروشندگان و مشتریها هست. در یک فروشگاه بزرگ، فروشنده خطاب به مشتریها می گفت، اجازه امتحان کردن عطر و ادوکلن ها را ندارند و وقتی کسی اعتراض می کرد، جواب می داد که به عنوان مشتری وارد مغازه شان شده اید را بقدری وسعت بدهند که کاملاً احساس کنید مزاحم و زیادی هستید و بهتر است بدون پرسشی و تقاضای دیدن کالایی از مغازه بیرون بروید. اگرچه این توصیف با رفتار برخی از فروشندگان در فروشگاههای مختلف کاملاً منطبق است، اما آنها هم حرفهایی برای گفتن دارند. که در صدر این سخنان، موضوع همیشگی پایین بودن حقوق و دستمزدها که به عنوان فروشنده از صاحبان فروشگاه یا کالا دریافت می کنند و ساعتهای زیاد کار که اغلب بدون رعایت ضوابط قانونی و اصلاً در غیاب این ضوابط است، قرار می گیرد. بنابراین استدلال است که به نداشتن انگیزه برای جلب رضایت مشتری و افزایش درصد فروش و میزان سود اشاره می کنند.

فرهاد مدرسی روانشناس و استاد دانشگاه معتقد است: «بیماری اقتصادی در آمدهای کم و تورم بالا این روزها گریبان درصد زیادی از مردم را گرفته ما ضمن این که نیازمند باز تولید روابط اقتصادی صحیح هستیم، باید بپذیریم که راه حل و جبران این مسأله در نادیده گرفتن حقوق یکدیگر و بی تفاوتی به خواسته های بقیه نیست. اگر تولید و عرضه کننده کالا به فروشنده بقبولانند که خود او نیز در چرخه اقتصادی مشتری کالای دیگری محسوب می شود، پس همان اقتصادی که از فروشنده آن کالا دارد، از خودش نیز داشته باشد، شاید تا حدودی مشکل توزیع و فروش کالا حل شود. گو این که در مبادلات اقتصادی روشهایی نیز برای افزایش انگیزه نیروی کار اعم از فروشنده و ...وجود دارد و یک تجارت موفق وقتی به دست می آید که به همه این موارد در کنار هم توجه شود.»

***

زمانی در مورد وزیر خارجه سابق شوروی می گفتند او آنقدر توانا است که حتی می تواند به اسکیموها هم یخچال بفروشد. چنین مثالی هرچند بیانی از نحوه کار او در عالم سیاست است، اما می تواند بیانگر راز های کار در عرصه اقتصاد هم باشد.

آنها حاضرند صحبت تلفنی شان را قطع نکنند. به صحبت با همکارانشان بنشینند. حتی سرشان را بالا نگیرند و خلاصه دایره بی تفاوتی نسبت به شما دوست ندارید نخرید و یا فروشنده دیگری حاضر نبود پیراهن را که مشتری پسندیده بود از سلیوفون مخصوص بیرون بیاورد. فقط تا وقتی که صد درصد از تصمیم به خرید مشتری مطمئن می شد.»

فرهاد مدرسی روانشناس و مدرس دانشگاه می گوید: «استادان تجارت و روانشناسی و تاجران موفق معتقدند هیچ وقت نباید بر مبنای ظاهر مشتری با او رفتار کرد. البته ریزه کاریهایی در رفتار هر مشتری و خریداری هست که یک فروشنده موفق پس از سالها و مرور به آنها دست می یابد. اما اتفاقاً بر مبنای همین نکات کوچک و مهم است که فروشنده خوب می داند که نباید کلامی به زبان بیاورد یا رفتاری کند که موجب رنجش، و احساس حقارت و توهین در مشتری شود. به هر حال یک تاجر موفق همیشه به سود سرمایه در زمان حال اکتفا نمی کند و به کسب سود تداوم کار و تجارت خود در طولانی مدت می اندیشد و در نتیجه سعی می کند برخوردهایش سنجیده و حساب شده باشد. امروزه حتی صاحبان صنایعی که خود را در عرصه تولید و توزیع بی رقیب می دانند، اگر نحوه نگرش و برخورد سطحی با مشتری را عوض نکنند، بزودی مشتریان خود را از دست می دهند. این مسأله شامل وضعیت بنگاههای اقتصادی کوچک و صاحبان مشاغل آزاد مرتبط با مردم نیز می شود. این طرز تفکر که ما نخستین و تنها تولید کننده فلان محصولیم، پس هرچه دوست داریم می کنیم و می گوییم به بخش نابود شده و بی ارزش در چرخه اقتصادی امروز تبدیل شده است. فروشنده خوب می تواند برای کالایی هر چند ساده مشتری جلب کند و یک فروشنده بد حتی اگر تنها توزیع کننده کالای خاصی باشد، تجربه اقتصادی اش یک شکست کامل خواهد بود. این مسأله البته با احترام های سطحی و مبتذل که در برخی فروشگاهها دیده می شود کاملاً تفاوت دارد.

***

آنها حاضرند صحبت تلفنی شان را قطع نکنند. به صحبت با همکارانشان بنشینند. حتی سرشان را بالا نگیرند و خلاصه دایره بی تفاوتی نسبت به شما

اطلاعیه کارخانجات آجر ماشینی تهران

با توجه به هزینه های تولید و وضعیت بازار، نرخ متوسط فروش تحویل تهران فرآورده های کارخانجات آجر ماشینی مستقر در تهران بعد از تعطیلات سال نو و از چهاردهم فروردین ۱۳۸۵ به شرح ذیل اعلام می گردد.

نوع محصول	آجر نما	آجر تیغه ۷	آجر تیغه ۱۰	آجر تیغه ۱۵	آجر تیغه ۲۰	سقفی ۲۰	سقفی ۲۵
نرخ	۳۶۰ ریال	۸۰۰ ریال	۸۵۰ ریال	۱۲۵۰ ریال	۱۷۰۰ ریال	۲۸۰۰ ریال	۳۴۰۰ ریال

توضیح اینکه نرخ های فوق شامل قیمت پایه در کارخانه و کلیه هزینه های جنبی فروش از قبیل بارگیری، انبارداری، عوارض، هزینه حمل و تخلیه تا کارگاه خریدار و غیره می باشد.

کارخانجات:

آجرسا، اردیب، پارچین، پرجلا، تهران سفالین، تکنوآجر، جامپاس، سفال، سفید، آجرسوفالین، کوره، کیاسا، مانا، میرداد، فشم

آگهی فراخوان نخست مناقصه

شرکت آب و فاضلاب آذربایجان غربی از پیمانکاران دارای گواهینامه صلاحیت در رشته آب برای دریافت اسناد ارزیابی توان اجرای کار با مشخصات ذیل دعوت می نماید.

الف) موضوع مناقصه: عملیات اجرایی احداث شبکه جمع آوری بخشی از فاضلاب نواحی باقیمانده ارومیه (۱)

ب) مبلغ برآورد اولیه: ۱۳۸۷۷۳۸۲۶ ۳۴ ریال

ج) محل اجرای کار: ارومیه

د) رشته و گروه پیمانکاری، پایه ۴ آب و باتاتر

ه) مدت اجرای کار: ۴۸ ماه شمسی

و) دستگاه نظارت: مهندسین مشاور فرازآب

ی) کارفرما: شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان غربی

داوطلبین می توانند به منظور دریافت، تکمیل و ارایه اسناد ارزیابی توان اجرای کار از تاریخ نشر این آگهی به مدت چهارده روز همه روزه به غیر از ایام تعطیل در ساعات اداری در ارومیه به نشانی خیابان میلاد، کوی سوم، شماره ۱۵ دفتر مهندسین مشاور فرازآب مراجعه نمایند. برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره تلفنهای: ۳۷۲۱۵۵۸ و ۳۷۲۱۶۰۳ - ۰۴۴۱ تماس حاصل نمایید.

شرکت آب و فاضلاب آذربایجان غربی

آدرس سایت اینترنتی: WWW.WAWW.IR

آگهی استخدام

دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری در رشته‌ها و مقاطع تحصیلی ذیل، عضو هیأت علمی تمام وقت می‌پذیرد. لذا متقاضیان واجدالشرایط می‌توانند حداکثر تا ۸۵/۶/۳۱ نسبت به ارسال تصویر مدارک، سوابق تحصیلی و فهرستی از کارهای پژوهشی خود (به همراه فید نشانی و شماره تلفن) به نشانی ساری، بلوار امیر مازندرانی، ساختمان دفتر مرکزی دانشگاه، اتاق هیأت علمی(صندوق پستی ۹۳ - ۴۸۱۶۳) اقدام نمایند.

ردیف	رشته	محرک		
		کارشناسی ارشد	دانشجوی دکتری	دکتری
۱	ادبیات فارسی	–	×	×
۲	زبان انگلیسی	×	×	×
۳	ریاضی	–	×	×
۴	مکانیک	–	×	×
۵	کامپیوتر	–	×	×
۶	برق	×	×	×
۷	معماری	×	×	×
۸	تربیت بدنی	×	×	×
۹	فیزیک	–	×	×
۱۰	معارف ●	–	×	×

● متقاضی رشته معارف اسلامی می‌بایستی دارای مجوز تدریس از معاونت امور استخدامی (فاقد) و گرایشهای مبانی نظری اسلام (معارف اسلامی و اخلاق و تربیت اسلامی) باشد.

یک جدول با دو شرح ۳۴۲۵

جدول روزنامه ایران دارای دو شرح «عادی و ویژه» است. در صورت تمایل به حل دوشرح ابتدا یکی از شرحها را با مداد حل کرده و سپس با پاک کردن جواب شرح اول، به حل شرح دوم بپردازید.

جدول عادی

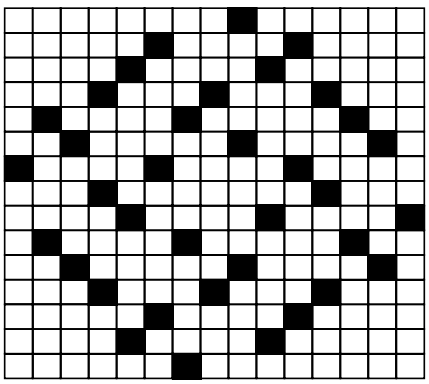
افقی:
۱- مرکز یوگسلاوی - مطبخ
۲- فلانی - برجسته و چشمگیر - نامساعد و ناهماهنگ
۳- دستاوردها - بالین - رو و سزاوار
۴- دریاچه حمام - گله چهارپایان - بازنده شطرنج - به معنی بیزار نیز آمده است
۵- واحد سطح - امتداد - ناحیه ای که آبهای آن به یک دریا یا رودخانه می ریزد
۶- یگانه - از آلات موسیقی - ضمیر غایب
۷- از عناصر شیمیایی - کتاب زردشت - ابر سفید
۸- صداهای آهنگین - از خوشنویسان بنام معاصر شاه عباس کبیر (۹۶ - ۱۰۲۴) که استاد خط نستعلیق بوده است - صدای افتادن چیزی به زمین
۹- مردمان - شبی که در آن هستیم - توانا
۱۰- فلز سرخ - صابر - نهنگ
۱۱- فتنه انگیز - جهان مینوی - عدد ارشمیدس
۱۲- حق مخالفت - جامی که در مسابقات اهدا می شود - روح انسان یا حیوان، حیات - عزیز، گرشمه
۱۳- پیکر و نبرد - هر نوع خوراکی لذیذ بویژه شیرینی - آزرده و ملول
۱۴- تپیدن دل - خرقه درویشی - کلمه دعایی
۱۵- محل پرستش - برخورد همراه با تلاش، مبارزه و کشمکش با چیزی یا کسی

عمودی:
۱- رمان اجتماعی ویکتور هوگو که شاهکاری در ادبیات محسوب می شود - فروتن
۲- بخت آزمایی - کله پز - نوعی زغال سنگ
۳- پریها - قسمتی از یک مؤسسه نظامی - آش ساده
۴- فلز چهره - ستون و پایه - بد کارتر - فرماد عدالت
۵- پردلی - دارای شکل یا ویژگی سکه - موسیقی مکتوب
۶- خودآرایی - برابر و یکسان - زین و برگ اسب
۷- بزرگی و جلال - تشنه فریب - پادشاه و سرور
۸- پست تر و خسیس تر - کاربرد - توانایی و زور
۹- طبق این اصل، اعمال قوه مجریه جز در اموری که بر عهده رهبری گذارده شده، از طرق رئیس جمهور و وزرا است
- حاشیه کتاب - جمع اجل
۱۰- آسوده و بی خیال - حق الشرب - صدمه
۱۱- همسر مرد - پیاپی وارد شدن - لوله گیاهی
۱۲- صلیب - یکی از اعمال اصلی ریاضی - کمی و نقصان - شیر تازی
۱۳- رخصت دادن - از گازهای بی رنگ و بی بو - بچه چهارپایان
۱۴- مژده - برقرار - خرس چینی
۱۵- یاوه سرا - خودداری کننده از کارهای ناشایست.

جدول ویژه

افقی:
۱- غیرحرفه ای _ داستانی از لئو تولستوی (پادشاه و عابد _ اعتراف)
۲- خوار و زبون _ از القاب پیامبر(ص) - جمع اخیر
۳- آدم آهنی _ راست رو _ واگیردار
۴- اسباب و قطعه اضافی خودرو _ خدای من _ زمین کشاورزی که برای مدتی بدون کشت رها کنند _ حرف هشتم الفبای یونانی
۵- پیمودن _ اثر خلاق تازه ادبی، هنری یا فنی _ از روزهای هفته
۶- فرمانروایان _ سیاهی ها، سایه ها _ شش تازی
۷- تبلی و رخوت _ واژه ای برای توضیح کلام _ از امراض و اگیردار
۸- روز عرب _ واحد اندازه گیری طول _ نخ تابیده
۹- به جا آوردن _ صدمه و گزند _ چهارچوب
۱۰- جانور وحشی درنده _ سرابرده، چادر بالای صحن حیاط _ چهاردیواری سقف دار
۱۱- گوشت فروش، شترکش _ شریک غم و غصه دیگران _ ناشنوا
۱۲- از کلمات شرط _ آلاچیق _ نمک _ از القاب انگلیسی
۱۳- پیرایه و زینت _ کتاب زردشت _ درمان
۱۴- ناشی و تازه وارد _ مسیحی _ کندزبان
۱۵- نوعی انتقال دهنده عصبی که از غده فوق کلیوی ترشح می کند _ سودمندی و اثربخشی

عمودی:
۱- از شاعران و پیشوایان طریقت صوفیه که از آثارش عجایب الدنیا و جواهرالاسرار است _ طول چیزی
۲- نغمه _ معلومات، توانایی خواندن و نوشتن _ نزدیک بین
۳- ماه بزرگ _ تردیدناپذیر _ نامی تحقیرآمیز برای آمریکاییان
۴- پیرو _ به تنهایی _ شهری در استان فارس _ ضمیر ملکی متصل دوم شخص جمع
۵- خانه های ریز روی عکس _ ناتوان از بیان مقصود یا تفهیم آن _ تاقچه بالایی
۶- حرف معمولی _ صدمات و آسیب ها _ گلابی
۷- آشکار، قابل دید _ سنتزه جویی _ وجود
۸- شرم و آزرم _ کمربندی چرمی برای آویختن جلد خشاب، سرنیزه، قمقمه و سلاح کمری _ قطار
۹- نویسندگی و منشیگری _ کیمیا _ بهم سابیده شده
۱۰- شب گذشته _ جابه جایی _ سازنده صفت فاعلی
۱۱- تصدیق بیگانه _ غواص _ دلسوزی
۱۲- تفاله عسل _ دریا _ طرحی که سابقاً در مدارس اجرا می شد _ خانه
۱۳- گذرگاه مستقیم و بی پیچ و خم _ زین و برگ اسب _ آواز خواب
۱۴- دنیای دیگر _ رنگ روشن _ نقشه
۱۵- گرفتن، به دست آوردن _ بلاتکلیفی، آوارگی.



حل جدول عادی شماره ۳۴۲۳

حل جدول ویژه شماره ۳۴۲۳

جدول ویژه همراه با جوایز ویژه در ایران پیام (نیازمندیهای روزنامه ایران)