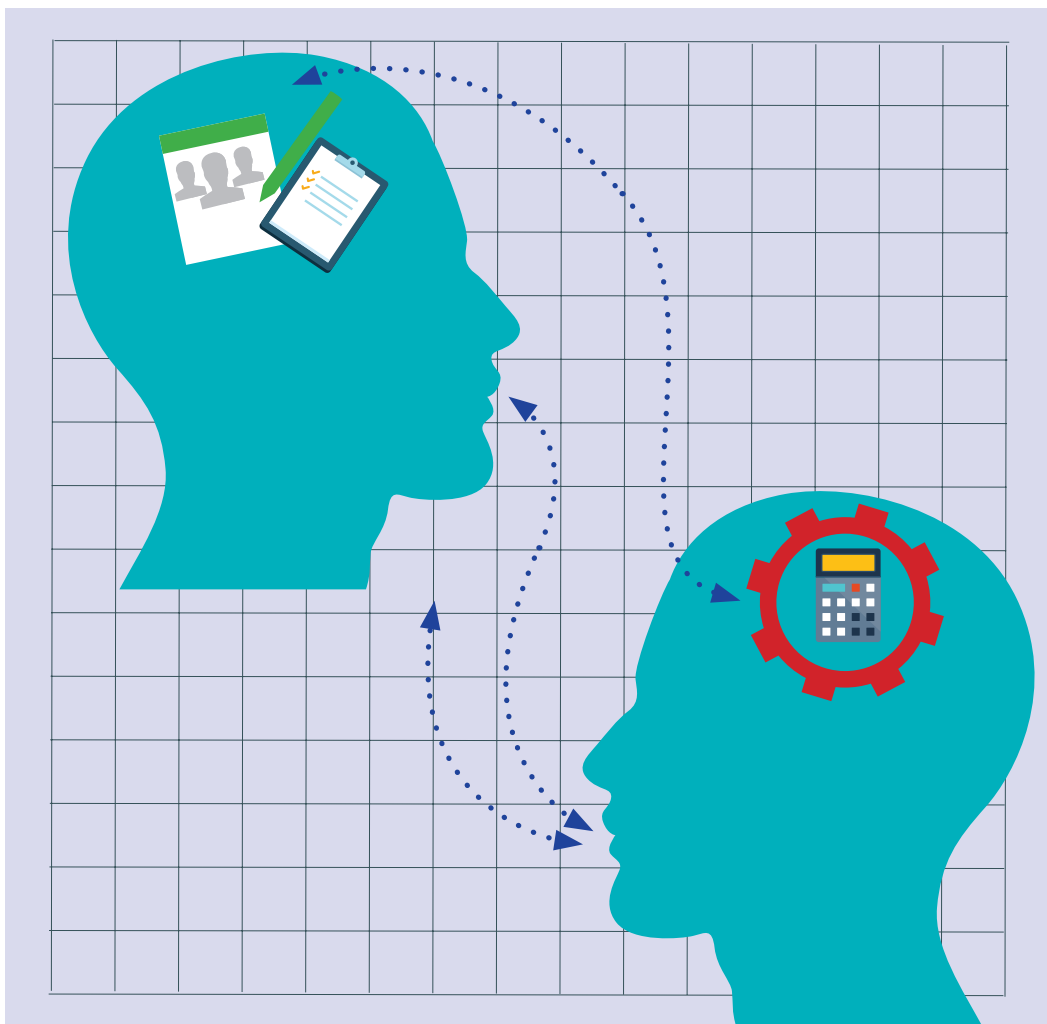
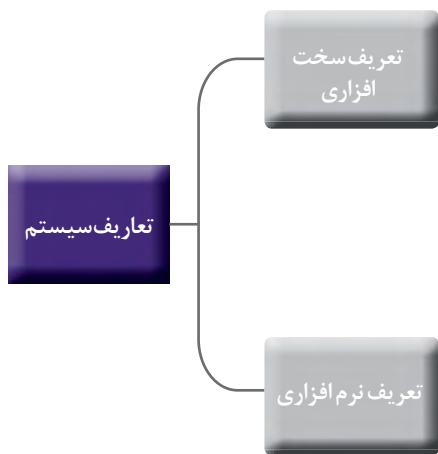


## ارتباط در کسب و کار



نگرش سیستمی چیست؟ رابطه نگرش سیستمی با چهار عرصه محوری ارتباط چیست؟ انسان، هر روز و هر لحظه با سیستم‌های مختلفی در ارتباط است که عبارت‌اند از: سیستم مغز و اعصاب، گردش خون، گوارش، همچنین سیستم اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، حمل‌ونقل و... که در جهان خارج با آنها مواجه است.

## ۱-۲۰- تعریف سیستم



سیستم‌ها به دو دسته سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تقسیم می‌شوند:

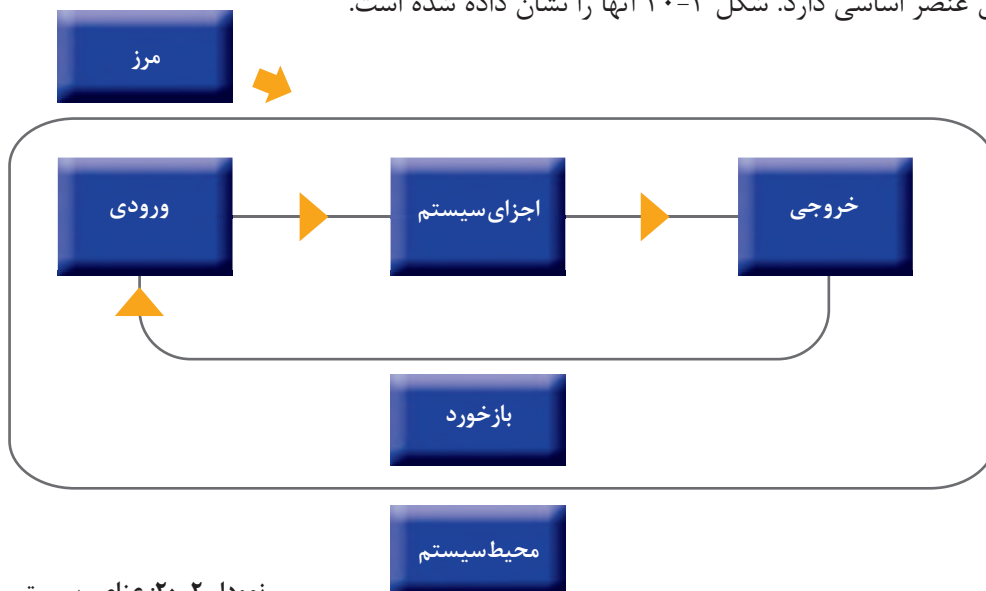
- تعریف سخت‌افزاری سیستم: مجموعه منظم از عناصر و اجزای به هم وابسته‌ای که برای رسیدن به هدف مشترک با یکدیگر در تعامل اند (سیستم رایانه).

- تعریف نرم‌افزاری سیستم: مجموعه فرآیندهای منظم (فعالیت‌ها) و وابسته به یکدیگری که برای تأمین اهداف خاصی تشکیل شده‌اند (سیستم عامل ویندوز).

نمودار ۱-۲۰: انواع تعاریف سیستم

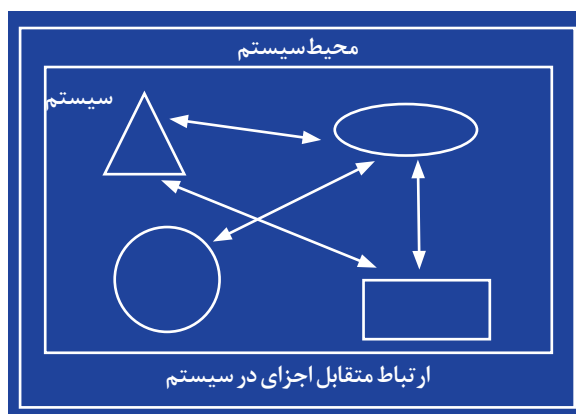
## ۲-۲۰- عناصر سیستم

هر سیستم شش عنصر اساسی دارد. شکل ۲-۲۰ آنها را نشان داده شده است.



نمودار ۲-۲۰: عناصر سیستم

- محیط سیستم: به عواملی خارج از سیستم، گفته می‌شود.
- مرز سیستم: محیط را از سیستم جدا و متمایز می‌سازد و مشخص می‌کند چه چیزی جزء سیستم است و چه چیزی جزء سیستم نیست.
- ورودی: عواملی که از محیط پیرامون در سیستم وارد می‌شوند و سبب تحرک سیستم می‌شوند.
- بازخورد: یک یا دسته‌ای از فعالیت‌ها و فعل و انفعالات است که به منظور تبدیل ورودی‌ها به خروجی‌ها انجام می‌گیرد.
- خروجی: کالاها و خدماتی که پس از انجام دادن فعل و انفعالات (بازخورد) و تغییر و تبدیل ورودی‌ها، عرضه می‌شوند.
- اجزای سیستم: آنچه در داخل سیستم وجود دارد اجزای سیستم محسوب می‌شود. اجزای سیستم با یکدیگر رابطه متقابل دارند. سیستم ممکن است از دو جزء ساده یا اجزای متعدد تشکیل شده باشد. اگر جزئی از سیستم، خود یک سیستم باشد به آن «زیر سیستم» می‌گویند، مثل کبد در بدن انسان.



شکل ۳-۲۲: اجزای سیستم

در گروه‌های کلاسی موارد زیر را انجام دهید.

- هر گروه یک سرگروه انتخاب کند.
- یکی از سیستم‌های زیر را انتخاب کنید و اجزای تشکیل دهنده آن را بنویسید. در صورتی که سیستم انتخابی شما، زیر سیستم دارد، آن را هم بنویسید.

یک باشگاه ورزشی

یک مهد کودک

یک شرکت حسابداری

یک شرکت حمل و نقل

- سخت‌افزاری یا نرم‌افزاری بودن سیستم انتخابی خود را مشخص کنید.
- هر گروه بیست دقیقه فرصت دارد.
- در پایان، سرگروه‌ها نتایج کار خود را برای سایر همکلاسی‌ها گزارش دهند.

فعالیت  
کلاسی ۱





- در گروه‌های کلاسی، موارد زیر را انجام دهید:
- ورودی‌ها، باز خورد و خروجی‌های مربوط به سیستم انتخابی خود در فعالیت ۱ را بنویسید.
- هر گروه ده دقیقه فرصت دارد.
- سرگروه‌ها نتایج مربوط به گروه خود را برای سایر همکلاسی‌ها بیان کنند.

### ۳-۲۰- نگرش سیستمی

نگرش سیستمی، داشتن نگاه "کل نگر" نسبت به اجزای تشکیل دهنده سیستم است. با این نگرش می‌توان کل عناصر سیستم و نحوه ارتباط میان آنها را در کنار یکدیگر و در ارتباط با محیط اطراف، مورد تحلیل قرار داد. این مهم نیست که عنصری در کدام قسمت یک سیستم قرار گرفته است، مهم چگونگی تأثیر گذاری آن عنصر در سیستم است.

این نگاه به سیستم، حتی نوع نگرش ما را نسبت به فعالیت‌های سیستم، تحت تأثیر قرار می‌دهد. اساس نگرش سیستمی، دیدن "جزء" در "کل" است، به‌طور مثال، دیدن توأم جنگل و درختان. در واقع نگرش سیستمی سبب می‌شود تا نقش افراد، در "کل" دیده شود و معنا یابد. به‌طور مثال، خانواده سبب می‌شود نقش‌هایی همچون پدر، مادر، همسر، و غیر آنها معنا پیدا کنند.

اگر بین اجزای یک سیستم ارتباط مناسبی برقرار شود، حاصل کار این مجموعه در کنار هم بیش از حاصل کار هر یک از اجزا خواهد بود. اما اگر ارتباط بین اجزا نامناسب باشد، حاصل کار مجموعه در کنار هم کمتر از حاصل کار هر یک از اجزا خواهد بود. چگونگی تعامل بین اجزا، در عملکرد سیستم از اهمیت بالایی برخوردار است.



در مورد شعر زیر بحث و گفت‌وگو و سپس نتیجه‌گیری کنید.

بنی آدم اعضای یک پیکرند	که در آفرینش ز یک گوهرند
چو عضوی به درد آورد روزگار	دگر عضوها را نماند قرار
تو کز محنت دیگران بی غمی	نشاید که نامت نهند آدمی

### ۴-۲۰- نگرش سیستمی به حمل و نقل

سیستم حمل و نقل شامل کارکنان، رانندگان، وسایل نقلیه و سازمان‌هایی است که به حمل بار و مسافر اشتغال دارند. نگاه سیستمی به این مجموعه، یعنی تمام این اجزاء را با هم و در کنار هم و به عنوان یک "کل" دیدن.



شرکت حمل و نقل «الف»، نسبت به شرکت حمل و نقل «ب» درآمد و محبوبیت کمی داشت. مدیران، تصمیم گرفتند با خرید خودروهای جدید، مشتری و درآمد خود را افزایش دهند. اما با وجود خرید خودروهای جدید با بهترین کیفیت‌ها، شرکت «الف» نسبت به شرکت «ب» که هنوز از خودروهای نسبتاً قدیمی خود استفاده می‌کند، محبوبیت و درآمد کمتری دارد. این مسئله را چگونه تحلیل و ارزیابی می‌کنید؟ چه عوامل دیگری، که مدیران شرکت «الف» به آنها توجه نکرده‌اند، در این وضعیت مؤثر بوده‌اند؟ به عنوان یک مشاور، راهکار مناسبی به مدیر شرکت «الف» ارائه دهید.

## ۵-۲۰- نگرش سیستمی به حسابداری

سیستم حسابداری شامل پرونده‌ها، قوانین، رویه‌ها، تجهیزات و اشخاصی است که در ثبت داده‌ها و تهیه صورت حساب‌ها فعالیت می‌کنند. در نگرش سیستمی به حسابداری، تمامی این قسمت‌ها در کنار هم و در ارتباط با هم در نظر گرفته می‌شود.



آقای کیانی حسابدار است. او قبلاً به‌عنوان حسابدار در کارخانه بزرگی مشغول به کار بود و صاحبان کارخانه و کارکنان همه از کار وی نهایت رضایت را داشتند. بعد از مدتی او مجبور شد به استان دیگری از کشور مهاجرت کند و اجباراً محل کار خود را نیز ترک کرد. در شرکت کنونی در پایان اولین ماه کاری، وضعیت بخش حسابداری شرکت اصلاً مساعد نیست و مدیران از آن رضایتی ندارند. آیا مشکل از آقای کیانی و بی‌مهارتی اوست؟ این مسئله را طبق نگرش سیستمی ارزیابی کنید و مدیران شرکت را به بهترین شکل ممکن مجاب کنید که مشکل سیستم حسابداری آنها از کجاست.

## ۶-۲۰- نگرش سیستمی به تربیت کودک و مهدکودک‌ها

سیستم تربیت کودک در خانواده شامل کودک، والدین، خواهران و برادران احتمالی، فضای منزل، و ابزار و وسایل اطراف کودک است، اعم از اسباب بازی‌ها، وسایل منزل و غیر آنها. سیستم مهد کودک نیز شامل کودک، مربیان، سایر کودکان حاضر در مهد کودک، ابزار و وسایل آموزشی موجود در مهد کودک، اسباب بازی‌ها و نظایر آنهاست. نگرش سیستمی به هر یک از دو حوزه خانواده و مهد کودک، شامل نگاهی همه جانبه است به تمامی اجزا در هر یک از سیستم‌های بیان شده، و تمامی اجزا و قسمت‌های یاد شده در کنار هم و در تعامل با هم نگریسته می‌شوند.

فعالیت  
کلاسی ۶



خانم دادخواه بازرسی آموزش و پرورش است. او هر هفته دو تاسه مهد کودک را بازرسی می‌کند و در نهایت، گزارش آنها را به اداره آموزش و پرورش تحویل می‌دهد. سپس به استناد گزارش او، به مهد کودکها امتیاز داده می‌شود و بهترین آنها را انتخاب می‌کنند و مورد تشویق قرار می‌دهند. طبق گزارش خانم دادخواه، مهد کودک (ج) به‌عنوان بهترین مهد، انتخاب می‌شود. تعدادی از خانواده‌ها از این مسئله ناراحت و شگفت‌زده می‌شوند، زیرا کودکان خود را در مهد کودک (ق)، که امکانات بازی بسیار و فضای بازی بزرگی داشت و به ظاهر بهتر از مهد کودک (ج) بود، ثبت نام کرده بودند به نظر شما این تفاوت برداشت خانواده‌های ناراضی با نظر بازرسی آموزش و پرورش را چگونه می‌توان تحلیل نمود؟ تصور کنید، در جایگاه یکی از مسئولین آموزش و پرورش قرار دارید. در این صورت خانواده‌های ناراضی را طبق نگرش سیستمی، چگونه توجیه و راهنمایی می‌کنید؟

## ۲۰-۷ - نگرش سیستمی به تربیت بدنی

سیستم تربیت بدنی شامل افراد و ورزشکاران، وسایل ورزشی، باشگاه و فضا، مربیان و غیر آنها می‌شود. در نگرش سیستمی به تمامی این اجزا در تعامل با هم و به صورت یکپارچه نگریسته می‌شود.

فعالیت  
کلاسی ۷



در یک مسابقه فوتبال، یکی از دو تیم، معروف و دارای ستاره های فوتبال است و تیم دیگر معمولی است و اعضای آن در یک سطح قرار دارند. در این مسابقه همه به پیروزی تیم اول مطمئن‌اند. اما تیم متوسط با یک بازی بسیار زیبا و با اختلاف دو گل، برنده مسابقه می‌شود. به نظر شما علت پیروزی آنها چه بوده است؟ با توجه به نگرش سیستمی و ارتباط میان اجزا، دو تیم را تحلیل و بررسی کنید.

در گروه‌های کلاسی موارد زیر را از نظر چهار عرصه محوری «ارتباط» مورد بررسی قرار دهید:

موارد	ارتباط با خود	ارتباط با خدا	ارتباط با دیگران	ارتباط با خلقت
دریافت انرژی و نشاط از جنگل و شکرگزار بودن		✓		
کنترل خشم خود	✓		✓	
محبت به والدین				
قرض دادن پول به فرد نیازمند				

فعالیت  
کلاسی ۸



				همکاری با خانه سالمندان
				تحقیق و بررسی درباره پیدایش شب و روز
				شناخت ضعفها و درصد تقویت آن بودن
				احساس آرامش از صدای آب در طبیعت
				برداشت محصول از باغ
				سخت شدن حل مسئله و کمک خواستن از خدا
				برنامه ریزی کردن برای امتحانات
				آبیاری کردن زمین کشاورزی
				کمک کردن به افراد مستضعف برای رضای خدا
				خراب نکردن لانه پرندگان
				استفاده کردن از گوشت حیوانات
				رسیدگی به گل‌های منزل و پارک‌ها
				بازگو نکردن عیب دیگری
				کمک کردن به دوست خود در درس‌ها
				احساس همدردی در شادی و ناراحتی دیگران
				پخش نکردن عکس‌های دیگران در فضای مجازی
				همکاری در جشن
				کار کردن با سخت کوشی و با توکل بر خدا
				مشاهده طبیعت زیبا
				معطل نکردن ارباب رجوع در محل کار
				رسیدگی به حیوانات
				عبور نکردن از چراغ قرمز

- چهار عرصه محوری ارتباط را از منظر نگرش سیستمی مورد بررسی قرار دهید و مشخص کنید کدام نوع ارتباط، «کل سیستم» و کدام نوع ارتباط، «خرده سیستم» است.



ارتباط در محیط کار، فعال شدن محیط کار، تبادل اطلاعات و احساسات بین افراد و دستیابی به اهداف مطلوب را در پی دارد. هنگامی که مدیر (سرپرست و غیره)، در تلاش برای پرورش روحیه جمعی کارکنان از طریق برقراری رابطه با آنهاست، یا زمانی که کارکنان به دلایلی همچون تغییرات کسب و کار مداوم یا مشکلات اقتصادی، دچار احساس ناامنی و تهدید می‌شوند، اهمیت ارتباط در محیط کار، بیشتر مشخص می‌شود. البته ارتباط در محیط کار، شامل ارتباط با مشتری نیز می‌گردد.

حضرت محمد (ص) می‌فرمایند:

«أَفْضَلُ الْأَعْمَالِ بَعْدَ الْإِيمَانِ بِاللَّهِ التَّوَدُّدُ إِلَى النَّاسِ»

بهترین کارها پس از ایمان به خدا، دوستی با مردم است.

نهج الفصاحه، حدیث ۷۸۳

## ۱-۲۱- ارتباط در محیط کار

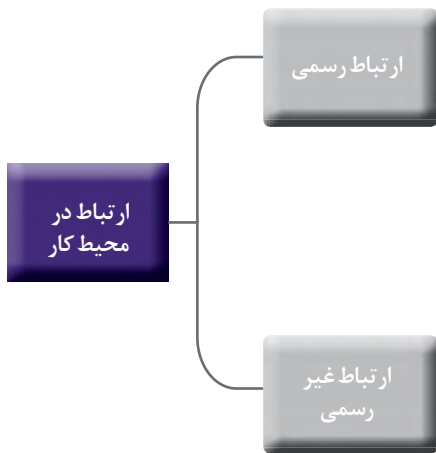
انتقال و تبادل اطلاعات، معانی، مفاهیم و احساسات در بین افراد، بیانگر ارتباط در محیط کار است. ارتباط در محیط کار، شامل موارد زیر است:

- **ارتباط رسمی:** این نوع ارتباط، روابط بین افراد و مشاغل را در محیط کار نشان می‌دهد. در ارتباط رسمی، نوع و حدود ارتباط مدیر با کارکنان در چارچوب قوانین و مقررات خاصی به طور کاملاً رسمی و جدی تعیین می‌شود.

- **ارتباط غیر رسمی:** روابط بین افراد، که به طور غیر رسمی، صمیمانه و خارج از چارچوب قوانین و مقررات تعریف شده کاری، همراه با ادب و احترام، صورت می‌گیرد، ارتباط غیر رسمی است. هر شرکتی، اعم از دولتی یا خصوصی دارای نموداری است که در آن، مقامات و سمت‌های موجود در شرکت، مثل مدیرعامل، مدیر مالی، مدیر اداری، مسئول تأسیسات و غیر آنها، مشخص شده‌اند. ارتباطی که در شرکت، در حوزه این نمودار، بین افراد برقرار می‌شود، ارتباط رسمی است. به‌طور مثال، ارتباط و گفت‌وگوی مدیرعامل با مدیر مالی در خصوص مشکلات مالی شرکت.

در مقابل، زمانی که هر یک از افراد شرکت، ورای مقام و سمت تعریف شده خود در نمودار شرکتی





با یکدیگر رابطه برقرار می‌کنند، ارتباط به حوزه غیر رسمی وارد می‌شود. این رابطه از صمیمیت بیشتری برخوردار است و شبیه به روابط دوستانه است، به‌طور مثال، گفت‌وگوی یک کارمند با مدیر عامل شرکت در سالن غذاخوری محل کار، در مورد بیماری فرزندش .

نمودار ۱-۲۱: ارتباط در محیط کار

## ۲-۲۱- ارتباطات در حوزه حمل و نقل

در زمینه حمل و نقل، که به انواع زمینی، هوایی و دریایی تقسیم می‌شود، روابط زیر وجود دارد:

۱. ارتباط مدیران شرکت‌های حمل و نقل با متصدیان حمل و نقل و با رانندگان؛
۲. ارتباط رانندگان با یکدیگر و با کمک راننده و با مسافران؛
۳. ارتباط رانندگان با مشتریان (صاحبان کالا)؛
۴. ارتباط اداری شرکت‌های حمل و نقل با سایر ادارات؛
۵. ارتباط متصدیان حمل و نقل با صاحبان کالا؛
۶. ارتباط مهمانداران و متصدیان فروش بلیت با مسافران.

آقای کریمی صاحب محموله‌ای به وزن ۱۰ تن است، و باید کالای خود را به موقع و سالم تحویل بگیرد. اما محموله او دو روز بعد از موعد مقرر و در شرایطی که تعدادی از آنها آسیب دیده اند تحویل داده می‌شود!

- مقصر کیست؟ راننده؟ متصدی بارگیری و مهار بار و یا...؟
- چه کسی باید بابت تأخیر پیش آمده و آسیبی که به محموله وارد شده است پاسخگوی آقای کریمی باشد؟ شرکت حمل و نقل باز؟ راننده؟ یا...؟
- این ماجرا را از زوایای دیگر نیز تحلیل و ارزیابی کنید.

فعالیت  
کلاسی ۱



فعالیت  
کلاسی ۲



آقای اطهری، راننده کامیون است و برای انتقال بار و محموله خود در جاده‌های بین شهری رفت و آمد می‌کند. او در فصل تابستان و در یکی از این سفرها در مسیر خود با راننده یک خودروی شخصی روبه‌رو می‌شود که در وسط جاده ایستاده است و تقاضای کمک دارد. اگر شما به جای او بودید، چگونه برخورد می‌کردید؟ این ماجرا را از ابعاد مختلف تحلیل و ارزیابی کنید.

## ۳-۲۱- ارتباطات در حوزه حسابداری

منظور از ارتباطات در این حوزه، ارتباط حسابداری است با:

۱. مدیر یا رئیس؛
۲. سایر کارمندان یا همکاران؛
۳. مشتریان ( بدهکاران و بستانکاران ).

آقای بهرامی به تازگی در یک شرکت حسابداری مشغول به کار شده است. با وجود آموزش‌هایی که مدیر حسابداری در مورد چگونگی کار به وی داده بود، او نمی‌توانست به خوبی حساب‌ها را ببندد. لذا تصمیم گرفت از طریق ارتباط و مشورت با همکاران خود، از آنها کمک بگیرد. ارتباط او با همکاران خود از چه نوع ارتباطی است؟ در این باره در کلاس به بحث و گفت‌وگو بپردازید.

فعالیت  
کلاسی ۳



آقای کاظمی یک هفته است که در مؤسسه‌ای به عنوان حسابداری استخدام شده است. حسابداری قبلی مؤسسه به علت اشتباهات بزرگش در کار، اخراج شده است. آقای کاظمی آن سیستم حسابداری را با همه مشکلات و اشتباهات موجود در آن تحویل گرفته است. او هر روز در حساب‌ها مشکلات جدیدی کشف می‌کند که رسیدگی به آنها و حل آنها بسیار دشوار است. از طرف دیگر مدیرعامل از او خواسته است که در دو روز آینده بیان (گزارش) مالی مؤسسه را برای ارائه در جلسه هیئت مدیره مؤسسه آماده نماید. او از این که مبادا در صورت ارائه ندادن اطلاعات دلخواه به مدیرعامل، شغل خود را از دست بدهد به شدت دچار استرس و نگرانی شده است. آیا این تفکر او منطقی است؟ اگر شما به جای او بودید، چه برخوردی داشتید؟ آیا این مسئله از طریق ارتباط رسمی قابل حل است یا ارتباط غیر رسمی؟ موارد را تحلیل کنید.

فعالیت  
کلاسی ۴



## ۴-۲۱- ارتباطات در حوزه تربیت بدنی

در رشته تربیت بدنی، روابط زیر را می‌توان دید:

۱. رابطه صاحب / مدیر باشگاه با مربیان و برعکس؛
۲. رابطه مربی با مربی؛
۳. رابطه مربی با ورزشکاران و برعکس؛
۴. رابطه ورزشکاران با یکدیگر؛
۵. رابطه باشگاه با سایر باشگاه‌ها.



آقای دانش، مدیر باشگاه «ج» است. او از نحوه کار مربیان باشگاه خود، کاملاً رضایت دارد. اما به تازگی متوجه شده است که یکی از باشگاه‌های سطح شهر، به ورزشکاران ثبت نامی خود خدمات جدیدی ارائه می‌دهد. او تصمیم دارد، با مدیر آن باشگاه آشنا شود و از مهارت مربیان آن باشگاه بهره‌مند گردد. از طرف دیگر نگران است که با این کار به نوعی سبب ناراحتی مربیان باشگاه خود شود و ارزش کار آنها را زیر سؤال ببرد. این مسئله را چگونه تحلیل می‌کنید؟ آیا این تصمیم آقای دانش را تأیید می‌کنید؟



به باشگاه ورزشی نزدیک محل زندگی خود مراجعه کنید. در حدود بیست دقیقه‌ای که در آنجا حضور دارید، ارتباطات میان اعضا را ثبت کنید و نوع هر ارتباط را مشخص سازید. سپس بیان کنید هر کدام از این ارتباطات چه اهمیتی دارند؟

## ۵-۲۱- ارتباطات در حوزه تربیت کودک و مهد کودک

ارتباطات در مهد کودک، شامل موارد زیر است:

- ۱- ارتباط مدیر یا صاحب مهد کودک با مربیان و خدمه (مادریاران مهد) و برعکس؛
- ۲- ارتباط مدیر یا صاحب مهد کودک با مدیران یا صاحبان سایر مهدهای کودک؛
- ۳- ارتباط مربیان با یکدیگر و با خدمه؛
- ۴- ارتباط مربیان با کودکان و برعکس؛
- ۵- ارتباط مدیر یا صاحب مهد کودک با والدین و برعکس؛
- ۶- ارتباط مربیان با والدین و برعکس؛
- ۷- ارتباط کودکان با یکدیگر
- ۸- ارتباط خدمه (مادریاران مهد) با کودکان و برعکس.



خانم اسدی مدیر مهدکودک است. او برای بهتر شدن شرایط مهدکودک خود از کارکنان و همچنین از والدین بچه‌ها نظرخواهی می‌کند و پیشنهادهایشان را با توجه به شرایط موجود مهدکودک، به کار می‌بندد.

اگر شما به جای والدین کودکان باشید چه پیشنهادهایی به خانم اسدی می‌کنید؟ اگر به جای مربیان مهد باشید چه پیشنهادهایی به خانم اسدی می‌کنید؟ این اقدام مدیر چه مزایایی می‌تواند برای والدین، کودکان، مربیان و خود او داشته باشد؟



در مهد کودک شکوفه، یکی از مربیان دائماً در حال برخورد های شدید با سایر مربیان است و به آنها بی حرمتی می کند. مربیان بارها در مقابل این رفتار او از خودگذشتگی و صبوری نشان داده اند. اما این چشم پوشی ها و صبوری به تغییر رفتار آن مربی، منجر نشد و سرانجام آنها از وی به مدیر مهد کودک شکایت کردند.

اگر شما به جای مدیر مهد کودک بودید، چگونه برخورد می کردید؟ آیا برای حل مسئله از ارتباط رسمی استفاده می نمودید یا از ارتباط غیر رسمی؟ این ماجرا را مورد تحلیل قرار دهید و مدیر مهد کودک را برای حل این مشکل راهنمایی کنید.



خانم آیتی مدیر مهد کودک (الف) تا به امروز تنها کودکان پنج و شش ساله را آموزش می داد. امسال قصد دارد، کودکان چهار ساله را نیز ثبت نام کند. به همین منظور از خانم شایان مدیر مهد کودک (ب) درخواست نمود تا نمونه کارهای آموزشی خود را برای کودکان چهار ساله، جهت الگوگرفتن از آنها، در اختیار وی بگذارد. خانم شایان با وجود دادن جواب مثبت، دائماً از در اختیار گذاشتن آن موارد طفره می رود.

این ماجرا را چگونه تحلیل می کنید؟ اگر شما به جای خانم آیتی بودید، چه می کردید؟ خانم آیتی را برای داشتن بهترین برخورد راهنمایی کنید.

## ۶-۲۱- ارتباط با مشتری

مشتریان، مهمترین دارایی کسب و کارها به شمار می آیند. مشتریان برای فرصت ها و تهدیدهای کسب و کار منبع ارزشمندی هستند. در روندهای کسب و کاری جدید، به دست آوردن رضایت مشتریان اهمیت دارد و مشتری مداری جایگاهی مهم و حیاتی در اهداف شرکتها به خود اختصاص داده است.

### مشتری:

مشتری، شخصی است که خواستار یا خریدار کالا یا خدمتی برای رفع نیاز خویش است و حاضر می شود بابت آن، هزینه مناسبی بپردازد. ولی زمانی حاضر به پرداخت این هزینه می شود که در کالا یا خدمت ارائه شده به او، ارزشی برابر با آن هزینه ببیند و رضایت وی تأمین گردد.

بر مشتری تمرکز کنید، نیازها و اولویت های او را بشناسید و سعی کنید به جای فروش، ارتباط ایجاد کنید. اگر از انتظارات مشتریان فراتر بروید و برای درک نیازهای بلندمدت آنها تلاش کنید، بهتر از فردی عمل می کنید که فقط می خواهد محصولات خود را به فروش برساند و سفارش بگیرد. بنابراین شما برای مشتریان خود به منبع معتبری تبدیل خواهید شد. در نحوه پاسخ گویی و مطالبی که به مشتریان می گوئید، سنجیده عمل کنید. همچنین سخنان، حرکات بدن و رفتار شما باید مثبت و دلگرم کننده باشد.