۷ـ۲۱ـ نحوهٔ برخورد با مشتریان

در برخورد مناسب با مشتری باید چهار اصل را مورد توجه قرار داد (نمودار ۲-۲۱):

۱. شناخت مشتری: یعنی شناخت نیاز، خواسته و سبک ارتباط با او. باید ببینیم چه چیزی را به چه کسی و با چه روشی عرضه می‌کنیم.

۲. خدمت مناسب: فروشندهٔ خوب کسی است که محصول یا خدمت مناسب را برای برطرف نمودن خواسته یا نیاز مشتری به او پیشنهاد دهد.

۳. رفتار مناسب: هر شغلی رفتار مهارتی مناسب با خودش را می‌طلبد. برای برخورداری از رفتار حرفه‌ای، لازم است دانش و مهارت‌های لازم آن را کسب کنید.

۴. شخصیت مناسب: فروشنده در برابر مشتری باید شخصیتی برون گرا و دارای قدرت بیان، قدرت نفوذ و قدرت تأثیرگذاری باشد.

نمودار ۲-۲۱: نحوه برخورد با مشتری

۸ـ۲۱ـ برقراری ارتباط مؤثّر با مشتری

تعاملاتِ فردی، برای مشتریان بسیار اهمیت دارد. یک مکالمهٔ کوتاه می‌تواند ارتباط شما را با مشتری شکل دهد یا آن را از بین ببرد. مشتری وقتی ببیند شخصی کاری را به طور صحیح، به موقع و با قیمت مناسب برایش انجام می‌دهد، احساس فوق العاده‌ای پیدا می‌کند و وقتی آن کار را فراتر از انتظاراتش می‌بیند خوشحال می‌شود. اگر در اقدامات خود برای مشتریان، به آن‌ها نشان دهید که برایتان مهم هستند و می‌خواهید به آن‌ها کمک کنید، در حال ایجاد یک ارتباط مؤثر با مشتری هستید.

ارتباط مؤثّر یک عامل کلیدی است. مشتریان دوست دارند آن‌ها را درک نمایید و صرفاً مانند یک خریدار با آن‌ها رفتار نکنید. وقتی با همدلی به آن‌ها پاسخ می‌دهید، گام‌های بزرگی به سوی حل مشکلاتشان برداشته‌اید. نشان دادن همدلی و رعایت انصاف با مشتری، هم سبب رضایت مشتری می‌شود و هم باعث می‌شود، ارتباط های خدماتی شما سالم‌تر و مؤثرتر انجام گیرد.

مراحل برقراری ارتباط با مشتری

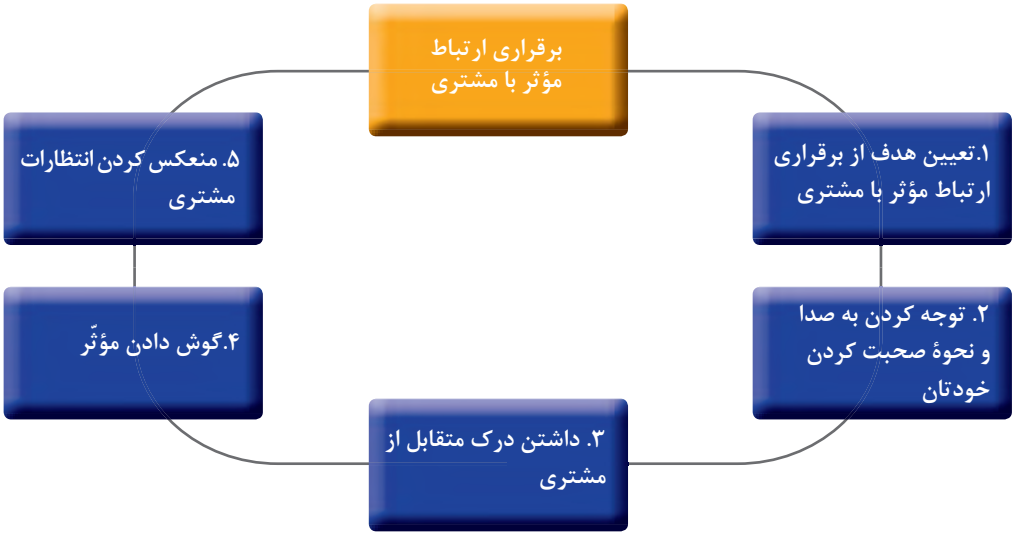
مرحلۀ ۱. در این مرحله باید بدانید به دنبال چه چیزی هستید؟ چه اطلاعاتی می‌خواهید و چه اطلاعاتی باید به مشتری بدهید؟

مرحلۀ ۲. به نحوۀ صحبت کردن خودتان توجه کنید. صحبت کردن درست باعث می‌شود علاقه و اعتماد طرف مقابل جذب شود.

مرحلۀ ۳. به زبان ساده با او سخن بگویید. یعنی دنیا را از دید مشتری ببینید و نقاط اشتراک بین خود و مشتری را پیدا کنید و بر اساس آنها پیش بروید.

مرحلۀ ۴. با ذهن باز و دوستانه به صحبت‌های مشتری گوش دهید، بدون اینکه صحبت‌های او را با توجیهات خود، تغییر دهید.

مرحلۀ ۵. شما باید آنچه را از نیازها و احساسات مشتری دریافت کرده‌اید (با توجه به مرحلۀ چهار) منعکس کنید.



نمودار ۳-۲۱: مراحل برقراری ارتباط با مشتری

۹ـ۲۱ـ ارتباط با مشتری در حوزۀ حمل و نقل

مشتریان در حوزۀ حمل و نقل، شامل موارد زیر می‌شوند:

۱) مسافران؛

۲) صاحبان کالا (بار یا محمولۀ در حال جابه‌جایی)؛

فعالیت کلاسی ۹

در یکی از سفرها، مردی خوش لباس، وارد اتوبوس می‌شود و زمانی‌که مهماندار او را به سمت صندلی‌اش راهنمایی می‌کند، متوجه می‌شود که در کنار او مردی با پوششی ساده و فرسوده نشسته است. او با عصبانیت و اعتراض از مهماندار می‌خواهد که جای او را عوض کند تا کنار آن مرد ننشیند. مهماندار فرصتی می‌خواهد تا با راننده صحبت کند. بعد از دقایقی مهماندار باز می‌گردد و می‌گوید آقای راننده به شدت عذرخواهی کرد از این که یک انسان فهمیده و ارزشمندی را در کنار فردی که با او سنخیت ندارد نشانده‌است. مرد ساده‌پوش در حالی‌که اشک در چشمانش حلقه زده است، با ناراحتی به سخنان مهماندار گوش می‌کند و مرد خوش لباس با شنیدن سخنان مهماندار، خوشحال می‌شود. در پایان، مهماندار از مرد ساده پوش، با احترام می‌خواهد تا وسایل خود را بردارد و با او برای رفتن به صندلی جلوی اتوبوس همراه شود. این‌بار مرد ساده پوش اشک شوق می‌ریزد و کلیهٔ مسافران از این اقدام راننده خوشحال می‌شوند. این ماجرا و نحوهٔ برخورد راننده را چگونه تحلیل می‌کنید؟ اگر شما به جای آن راننده بودید، چگونه برخورد می‌کردید؟

۱۰ــ۲۱ــ ارتباط با مشتری در حوزهٔ حسابداری

مشتریان در حوزهٔ حسابداری ، شامل موارد زیر می‌شوند:

۱) بدهکاران؛

۲) طلبکاران.

فعالیت کلاسی ۱۰

آقای کاشفی، حسابدار شرکت است. یکی از مؤسساتی که با این شرکت دارای روابط خرید و فروش است، به او مراجعه می‌کند و با عصبانیت از اینکه برای چندمین بار برای نقد کردن چک شرکت به بانک مراجعه کرده و با حساب خالی از پول روبه‌رو شده است، هشدار می‌دهد و حتی تهدید می‌کند که امروز چک شرکت را برگشت خواهد زد.

اگر شما به جای آقای کاشفی بودید، چگونه برخورد می‌کردید؟ چگونه مشتری را راضی می‌کردید تا مانع از برگشت خوردن چک شرکت شوید؟

۱۱ــ۲۱ــ ارتباط با مشتری در حوزهٔ تربیت بدنی

مشتریان در حوزهٔ تربیت بدنی، ورزشکاران‌اند، که باید رضایت خاطرشان را تأمین نمود.

فعالیت کلاسی ۱۱

در یک باشگاه بدن‌سازی، ورزشکاران بعد از یک هفته، نزد مدیر وصاحب باشگاه می‌روند و نارضایتی خود را از وضعیت و امکانات باشگاه اعلام می‌کنند و می‌گویند مطابق با هزینه‌هایی که به باشگاه پرداخت نموده‌اند، خدمات دریافت نکرده‌اند و از امکانات باشگاه نیز راضی نیستند. تعدادی از آنها

نیـز بـا عصبانیت، خواهان باز پس گرفتن شـهریهٔ پرداختی خود از باشـگاه می‌شـوند.
ایـن ماجـرا را چگونـه تحلیـل می‌کنیـد؟ اگـر شـما بـه جـای مدیر و صاحـب باشـگاه بودیـد، چگونه برخـورد می‌کردیـد؟ آیـا بـا همـهٔ تـوان، مشـتریان خـود را راضـی نگه می‌داشـتید؟

۱۲ــ۲۱ــ ارتباط با مشتری در حوزهٔ تربیت کودک و مهد کودک

مشتریان در حوزهٔ مهد کودک، شامل موارد زیر می‌شوند:
۱. کودکان؛
۲. والدین.

فعالیت کلاسی ۱۲

خانـم مـددی مدیـر مهـد کودک اسـت. امـروز صبح یکـی از والدین بـا او تمـاس می‌گیـرد و از یکی از مربیـان شـکایت می‌کنـد، کـه توجهی بـه کودک او نـدارد و کـودک او هـر روز تغذیهٔ خـود را به منزل بـاز می‌گردانـد. مـادر کـودک بـه شـدت عصبانـی اسـت و می‌خواهد بـا مربی فرزنـدش برخورد شـود. خانـم مـددی، آن مربـی را جهت بررسـی موضـوع به دفتر خود دعـوت می‌کند. اما بعد از طرح مسـئله متوجـه می‌شـود کـه کـودک مزبـور هـر روز، بـا وجود دقـت مربی، بـا زرنگی و بـه دور از چشـم مربی، تغذیـهٔ خـود را داخـل کیـف خود می‌گـذارد و به منـزل بـاز می‌گرداند. فردا قرار اسـت مـادر کودک به مهـد کـودک بیاید و حضوراً شـاهد توبیخ مربی باشـد.
اگـر شـما بـه جای خانـم مددی و مربـی بودید با مـادر کـودک چگونه برخـورد می‌کردید؟ ایـن ماجرا را تحلیـل و آنهـا را برای داشـتن بهترین برخـورد راهنمایی کنید.

اداری
مکاتبات

به هر گونه ارتباط کتبی یا نمایش اطلاعات عددی و رقمی (دیجیتال) که بین دو یا چند طرف رد و بدل شود «مکاتبه» می‌گویند. مکاتبه ممکن است در قالب نامه، رایانامه (ایمیل)، پیام‌های متنی، صوتی، یادداشت‌ها، و غیر آنها باشد. مکاتبه بیشترین اهمیت خود را در کسب‌وکار دارد، زیرا از آن به عنوان یک نقطهٔ مرجع برای بازیابی پرونده‌های معلق یا مجهول استفاده می‌شود.

۱ـ۲۲ـ انواع مکاتبات اداری

۱. نامه: نوشته‌ای است حاوی مطالب اداری (یک یا چند موضوع) که برای تبادل اطلاعات و نظرات، اعلام خواسته‌ها یا پیگیری و اطلاع از اقدامات انجام شده بین دو یا چند مرجع دورن یا برون اداره مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۲. بخشنامه: مطلبی است مکتوب که جنبهٔ عمومی دارد و از طرف مقام مسئول و ذی‌صلاح به منظور آگاهی یا اجرا برای واحدها و کارکنان ذی‌نفع یا ذی‌ربط ارسال می‌گردد.

۳. دستورالعمل: مکاتبه‌ای است که طی آن، مراحل اجرای کار و مسئولیت واحدهایی از اداره که هماهنگی آنها به منظور دستیابی به اهداف خاص ضروری است، تعیین و از سوی مقام بالاتر برای اجرا ابلاغ می‌گردد.

۴. آئین نامه: نوشته‌ای است که راه و روش و چگونگی اجرای یک مصوبه یا یک تصمیم را بیان می‌نماید.

۵. تقاضانامه: نوشته‌ای است که در آن تقاضا یا خواسته‌ای از شخص حقیقی یا حقوقی بیان شده‌باشد.

۶. پیش‌نویس: نوشته‌ای به شکل مکاتبهٔ نهایی که به منظور تائید یا اظهار نظر و اصلاحات احتمالی به مقام بالاتر ارائه می‌شود.

۷. نسخهٔ بایگانی(مینوت): نسخه‌ای از نوشتهٔ اصلی است که توسط اقدام کننده و ردهٔ بالاتر پیش امضا (پاراف) می‌شود و در پرونده بایگانی می‌گردد.

۸. حکم: مطلبی است که از سوی مقام بالاتر، به منظور اجرا به افراد یا واحدهای زیردست ابلاغ می‌گردد و ممکن است شفاهی یا کتبی باشد.

۹. پیوست: مدرکی است که امکان وارد کردن آن در متن نامه نیست و بر اساس ضرورت، همراه نوشتهٔ اصلی ارسال می‌گردد.

۱۰. ضمیمه: اگر پیوست نوشته نیز دارای پیوست باشد به آن ضمیمه گویند.

فعالیت کلاسی ۱

مشخص کنید هر کدام از موارد زیر، جزء کدام دسته از مکاتبات اداری است؟

مثال	نوع
۱.درخواست مساعدهٔ مالی برای کارمندانِ با سابقهٔ بالای ده سال در شرکت حمل‌ونقل؛	
۲.دستور تعدیل نیرو در سازمان تاکسیرانی؛	
۳.ثبت اثر انگشت کارکنان در هنگام ورود به شرکت حسابداری به صورت الکترونیکی از تاریخ ۹۵/۲/۲۵؛	
۴.صدور دستورالعمل‌هایی مبنی بر استخدام مدیران و مربیان مهدکودک؛	
۵.صدور بخشنامه‌های مربوط به شرکت‌های حسابداری شرکت؛	
۶.پیگیری آخرین عملکرد مربی مهدکودک؛	
۷.درخواست مرخصی اضطراری هنرآموز هنرستان؛	
۸.صدور آئین‌نامه‌های انضباطی در باشگاه‌های ورزشی.	

۲ـ۲۲ـ نامه‌های اداری

نامه در اصطلاح، عبارت است از مکاتبه‌ای که با هدفی معین و مشخص بین اشخاص حقیقی یا حقوقی به منظور برقراری ارتباط مبادله می‌گردد. واژگان دیگری نیز در نوشتار اداری مطرح می‌شود که عبارت‌اند از:

۱. دستخط: دستخط یا دست‌نوشته عبارت است از نوشته‌ای که توسط شخص نوشته می‌شود و در ادارات، همانند یادداشت، برای تسریع در کارها مورد استفاده قرار می‌گیرد. در ادارات قدیم به علت نبودن ماشین‌های تایپ، نامه‌ها توسط مستوفیان و دبیران نوشته می‌شد و صاحب منصبان آنها را امضا می‌کردند. در برخی موارد نیز برای بیان اهمیت و اعتبار، صاحب منصبان خودشان نامه را تحریر و امضا می‌کردند.

۲. مکتوب: به طور کلّی به هر نوشته‌ای «مکتوب» می‌گویند. از جمله به تمامی نوشتارهای اداری (مانند صورت جلسات، صورت حساب‌ها، گزارش‌ها، نامه‌ها، یادداشت‌ها، احکام، دستورالعمل‌ها، اساس‌نامه‌ها، آیین‌نامه‌ها، دفاتر اداری و سایر نوشتار های مرسوم در ادارات).

فعالیت غیرکلاسی ۱

به شرکت‌ها یا واحدهای مرتبط با رشته‌های خود مراجعه کنید و از هر کدام از انواع مکاتبات در این جدول، یک نمونه دریافت کنید و به کلاس بیاورید و سپس در مورد تفاوت و کاربرد آنها بحث و گفت وگو کنید.

صورت جلسه	گزارش	صورت حساب	نامهٔ اداری	آیین نامه	اساس نامه

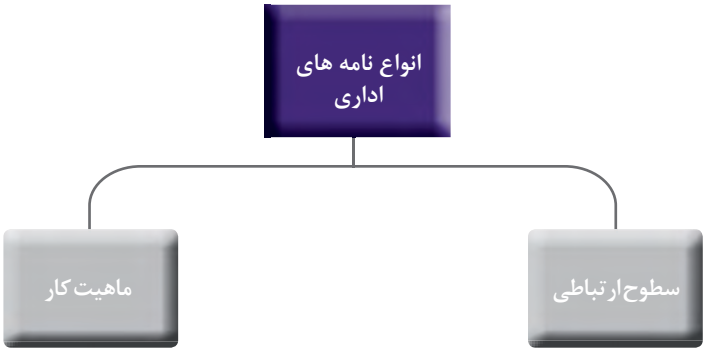
برای نامه‌های اداری، ویژگی‌هایی تعریف شده است که براساس آن می‌توان به یک نامه، عنوان «نامهٔ اداری» اطلاق کرد. ویژگی‌هایی که باعث شناخته شدن نامه‌های اداری از سایر انواع نامه‌ها می‌گردند عبارت‌اند از : داشتن شماره، تاریخ، عنوان واحدهای گیرنده و فرستنده، موضوع، نام و عنوان امضاکنند و در نهایت امضای نامه توسط شخص با صلاحیت.

فعالیت کلاسی ۲

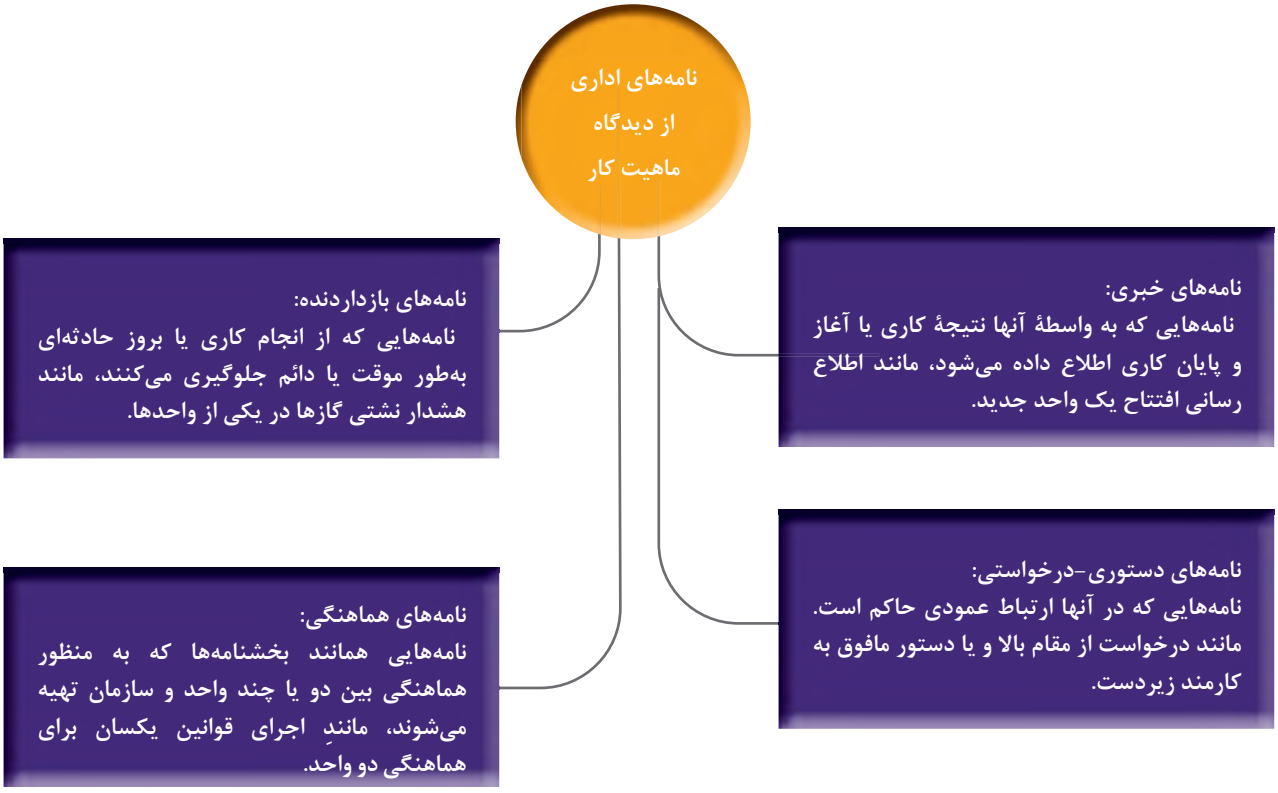
۱. یک نامهٔ عادی بنویسید. سپس با راهنمایی هنرآموز خود یک نامهٔ اداری نیز طراحی کنید.
تفاوت این دو سبک نامه در چیست؟
۲. یک نامه به مدیر هنرستان خود بنویسید و درخواستی را مطرح کنید.

۳ـ۲۲ـ انواع نامه های اداری

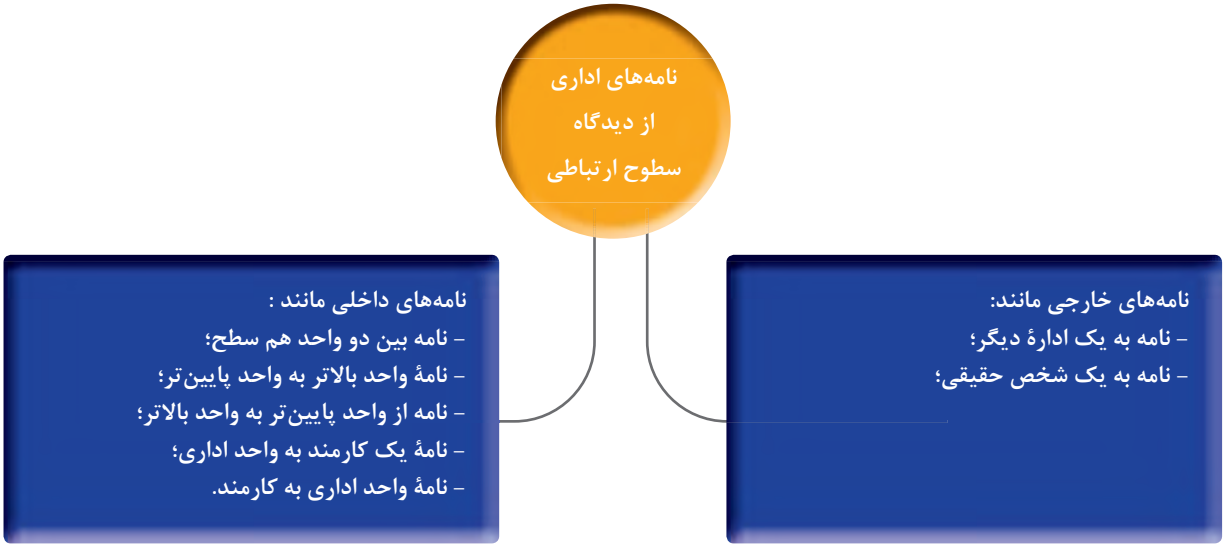
نامه‌های اداری به شکل‌های مختلف و با کاربردهای متفاوتی در نظام اداری جریان دارد. از این رو برای بررسیِ بهتر این نامه‌ها می‌توان آنها را از دو دیدگاه «ماهیت کار» و«سطوح ارتباطی» تقسیم بندی نمود و سپس در تنظیم عنوان‌های آنها به ضوابط یادشده پرداخت.



نمودار ۱-۲۲ : انواع نامه‌های اداری



نمودار ۲-۲۲: انواع نامه‌های اداری از نظر ماهیت کار



نمودار ۳-۲۲: انواع نامه‌های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی

فعالیت غیرکلاسی ۲

۱. بررسی کنید هرکدام از نامه‌های داخلی و خارجی چه ویژگی‌ها و قواعدی دارند؟ کاربرد هر کدام از آن‌ها چیست؟
۲. برای گروه خود، بخشنامه، دستورالعمل، آیین‌نامه و گزارش تهیه کنید و پس از بررسی بخش‌های مختلف آن‌ها، در مورد تفاوت‌هایشان به تبادل نظر پردازید.

فعالیت کلاسی ۳

هرکدام از نامه‌های زیر در کدام دسته از بخش بندی‌های «ماهیت کار» و «سطوح ارتباطی» قرار می‌گیرند؟

مثال	ماهیت کار	سطوح ارتباطی
نامهٔ تقاضای استعفای حسابدار از شغل خود؛	نامهٔ درخواستی	نامه از واحد پایین‌تر به واحد بالاتر
نامه از ادارهٔ بازرسی فدراسیون بوکس برای بررسی امکانات و شرایط ورزشکاران؛		
نامه‌ای از روابط عمومی آموزش و پرورش به مدیران مهدکودک‌ها برای جشن‌های دههٔ فجر؛		
نامه‌ای از شرکت حمل‌ونقل به آژانس‌های هواپیمایی برای افزایش ارائهٔ خدمات به مسافران؛		

۴ ــ ۲۲ ــ نقش و آثار ارتباط در امور اداری

نقش نامه های اداری در سرنوشت سازمان از نظر موفقیت یا شکست آن بسیار موثر است. بدین معنا که با کوچک‌ترین اشتباهی در نگارشِ یک نامه ممکن است فرصت و منافع سازمان از بین برود. به عبارت دیگر، رسا بودن مطلب، زیبایی نوشتار و رعایت نکات نگارشی، ارتقای مالی، اداری و معنوی سازمان و کارمندان را در پی‌دارد. به هر حال، کیفیت نامه های اداری و رعایت نکات فوق در آنها، در پیشبرد اهداف سازمان یا اداره، دارای اثرات زیر است:

۱. اثرات مالی، ۲. اثرات حقوقی، ۳. راهنمایی آیندگان برای ادارهٔ امور، ۴. تاریخ‌ها و قضاوت‌ها، ۵. مستندسازی

۵ ـ ۲۲ ـ اجزای نامهٔ اداری

نامـهٔ اداری از پنـج بخش زیر تشـکیل می‌شـود: سـرلوحه، عناوین نامـه، (گیرنده، فرسـتنده و موضوع)متن‌نامه، امضـای نامـه و گیرنـدگان رونوشـت که بدون هریـک از این بخش‌هـا، نامهٔ اداری ناقـص خواهد بود.

سـرلوحهٔ نامـه: بخـش بالایی نامهٔ اداری اسـت کـه در آن آرم الله، عبارت جمهوری اسـلامی ایـران، نام وزارت خانه و مؤسسـه یا سـازمان، بسـمه‌تعالی، شـماره، تاریخ و پیوسـت آمده اسـت.

عناوین نامه: عنوان گیرندهٔ نامه، فرستندهٔ نامه و موضوع نامه در این بخش قرار دارد.

متـن نامـه: مهم‌تریـن بخـش نامـه و در واقـع، شـرح مطالبـی اسـت کـه در ارتبـاط بـا موضـوع نامـه نوشـته می‌شـود و در حقیقـت بیانگـر "هـدف نامـه" اسـت.

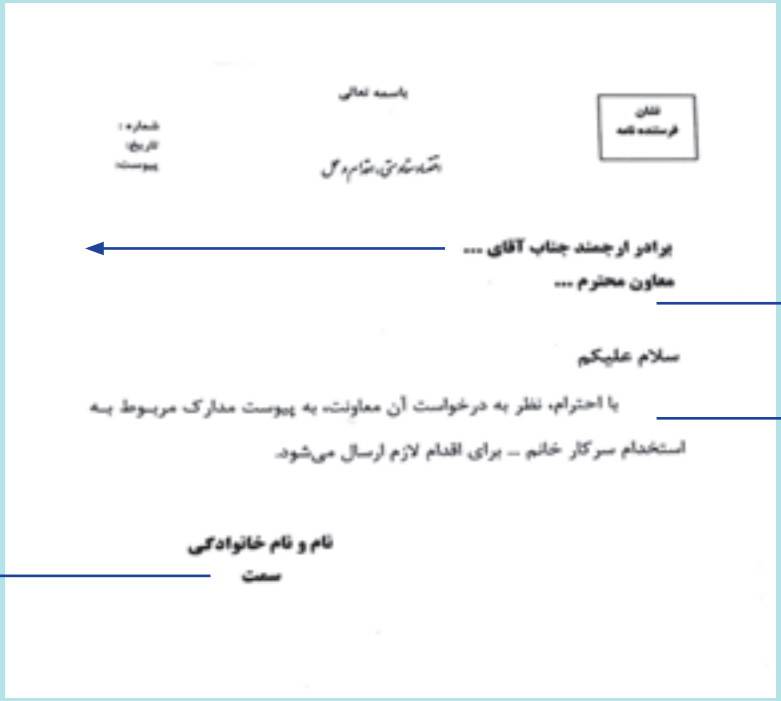
امضـای نامـه: رکـن اساسـی هـر نامه امضـای نامه اسـت، چـرا که بـدون آن، نامـه سـندّیت ندارد. مسـئولیت اصلـی محتویـات نامـه بر عهـدهٔ امضـا کنندهٔ نامه اسـت.

گیرندگان رونوشـت: گیرندگان رونوشـت برای اطلاع واحدهای سـازمانی و اشـخاصی اسـت کـه موضوع نامه بـه آنهـا مربوط اسـت. محـل آن پایین‌تر از امضای نامه و در سـمت راسـت می‌باشـد.

انـدازه و ابعـاد نامـه: نامه‌هـای اداری بـر اسـاس میـزان محتـوای نامـه در دو قَطـع کوچـک و بزرگ انتشـار می‌یابـد (A۴ و A۵)

فعالیت کلاسی ۴

در نامهٔ زیر اجزای مشخص شده را نام‌گذاری کنید.



فعالیت کلاسی ۵

مکاتبات زیر را با حفظ تمام قوانین نامه‌نگاری اداری در کلاس تمرین کنید. موارد زیر کدام‌یک از چهار عرصهٔ محوری ارتباط است؟

۱. یادداشتی به ادارهٔ بایگانی، جهت دریافت پروندهٔ قرارداد با شرکت حمل‌ونقل «الف» بنویسید.

۲. نامه‌ای به ادارهٔ کارگزینی بنویسید و در آن تقاضا کنید حکم استخدام آزمایشیِ آقای ستار امامی کارشناس جدید واحد حسابداری را صادر کنند.

۳. خانم نازنین کریمیان مربی قایقرانی نوجوانان، اغلب با تأخیر به باشگاه می‌آید. طی نامه‌ای موضوع را به ایشان اطلاع دهید.

۴. یادداشتی به عنوان مدیر به یکی از مربیان مهدکودک، جهت تشکیل کلاس‌های آموزشی و ورزشی برای کودکان بنویسید.

فعالیت کلاسی ۶

در گروه‌های کلاسی:

دو نمونه از انواع مکاتبات اداری را برای گروه خود انتخاب کنید. سپس فعالیت‌های زیر را انجام دهید. موارد زیر به کدام‌یک از چهار عرصهٔ محوری ارتباط اشاره دارد؟

۱. نامه‌ای بنویسید و در آن، کاستی‌های واحد حسابداری را به مافوق خود اطلاع دهید.

۲. تقاضایی طراحی کنید و در آن از مافوق خود برای واحد تعمیرات شرکت حمل‌ونقل، درخواست افزایش بودجه نمایید.

۳. درخواست سرویس برای ایاب و ذهاب بازیکنان تیم از رئیس باشگاه.

۴. گزارش پایان ماه امور اداری به کارمند هم‌رتبه در شرکت حسابداری.

۵. دستور شروع بازسازی بخش‌های قدیمی پایانهٔ مسافربری.

۶. نامه‌ای از روابط عمومی ادارهٔ آموزش و پرورش به مدیر مهدکودک برای استفاده از امکانات تفریحی .

۷. نامه‌ای از یک ورزشکار به صندوق رفاه فدراسیون مبنی بر درخواست وام.

۸. نامه‌ای به مدیر هنرستان خود بنویسید و از او تقاضا کنید کلاس‌های تقویتی برگزار کنند.