

## دخلوخرج

شنبه ۲۱ دی ۱۳۹۸ - شماره ۴۸

*خراسان* شماره ۳۰۳۹۰

## کسب و کار



<div><div><span><span> </span> <span> </span></span></div><span></span></div>
صاحب امتیاز: موسسه فرهنگی هنری خراسان مدیرمسئول: <b>محمد سعید احدیان</b> سرمدیر: <b>سیدعلی علوی</b>
<p>دفترمرکز: <b>مشهد، بلوارشهیدصادقی</b>  صندوق پستی: <b>۵۱۱ - ۹۱۳۲۵</b>  تلفن: <b>۰۵۱ - ۳۷۶۲۴۰۰</b>  نمابر: <b>۰۵۱۳۷۶۲۴۳۹۵</b>  پذیرش آگهی و اشتراک: <b>۳۷۰۱۰ - ۰۵۱ - ۲۰۰۰۹۹۹</b>  چاپ مشهد: شهرچاپ خراسان  روابط عمومی: <b>۳۷۰۰۹۱۱۱ - ۰۵۱</b>  نمابر تحریریه: <b>۰۵۱ - ۳۷۶۲۶۵۰۱</b></p>

## همراه با کارآفرینان

### سمیه محمدنیا حنایی روزنامه نگار

تا به حالا شنیده اید که می گویند هر کسی نان نیتش را می خورد؟ این هفته به سراغ سرگذشت فردی رفته ایم که نه تحصیلات عالیه ای داشت و نه در یک خانواده متمول و به اصطلاح درس خوانده بزرگ شده بود. اما باز هم میراث بزرگی را از خانواده اش به ارث برده بود. میراثی که در یک شب بارانی باعث شد که او ره صد ساله را ببیماید و به عنوان یکی از کارآفرینان برتر صنعت توریسم در ایران خودش را اثبات کند. میراثی که عباس را به این جا رساند فرهنگ مهمان نوازی اش بود... در ادامه داستان زندگی عباس برزگر ، کارآفرین در حوزه گردشگری را با هم می خوانیم.

عباس یک روستازاده بود. او برای امرار معاش مجبور بود که دست فروشی کند. روزی حلال او در بیشتر روزها از ۳ هزار تومان بیشتر نمی شد و همین موضوع باعث شده بود که خانواده چهارنفری اش زندگی را به سختی بگذرانند. در یکی از شب ها که عباس خسته از کار روزانه اش سوار بر موتور در کوچه پس کوچه های روستایش (بزم) می راند به

## مواظب حرف های تان در معامله باشید

متأسفانه امروزه یکی از صفت های پسنندیده برای بازاریان و فروشنده ها توانایی جلب مشتری است. توانایی که گاه در چرب زبانی و زبان باز بودن فرد خلاصه می شود اما این در حالی است که اسلام به شدت به صحبت هایی که میان خریدار و فروشنده رد ویدل می شود، دقت دارد. چرب زبانی فروشنده دقیقاً یکی از بزنگاه های معاملات است که ممکن است مال حالّی را به درآمدی حرام تبدیل کند. در همین راستا به چند مورد از تأکیدات اسلام می پردازیم.غبن (نیزنگ و عهد شکنی) در روایات داریم که غبن کردن مومن

حرام است.مثلا خریدار به فروشنده اطمینان دهد که سود زیادی از خرید او نمی برد و در حالی که او سود کرده است. درآمد حاصله از سود خریدار کراهت دارد. دروغ، نیز از مواردی است که گاه فروشنده ها برای جلب نظر موافق مشتری به زبان می آورند. پیامبر(ص) می فرمایند: خداوند به سه گروه در قیامت نگاه نمی کند و برای آن ها عذابی دردناک است که یکی از آن گروه ها، کسانی هستند که با دروغ، کالای خود را تزکیه می کنند( کالای خود را خوب جلوه می دهند) (وسائل، ج ۱۷، ص ۴۲۰)

# مهمان نوازی دست و دلبازانه سنگ بنای یک صنعت ملی

سه نفر برخورد کرد. آن ها دو گردشگر آلمانی و یک مترجم بودند. که از قضا راه شان را گم کرده و زیر باران حساسی خیس شده بودند. عباس بدون درنگ آن ها را به خانه اش دعوت کرد و همان شامی را که همسرش برای خانواده تدارک دیده بود را جلوی مهمانانش گذاشت. گردشگران از دمیختک گوجه و ترشی لیمه خیلی خوششان آمده بود. در ادامه خانواده عباس متوجه شدند که فردا تولد یکی از مهمانانشان است و او از این که نمی توانند تولدش را در کنار خانواده اش جشن بگیرد بسیار ناراحت است. بنابراین فرزندان عباس با میز کوچک چرخ خیاطی و چند بادکنک و یک کیک خانگی برای مهمان سرزده جشن می گیرند. این مهمانی خالصانه توسط گردشگران رسانه ای می شود و بازتاب جهانی پیدا می کند به گونه ای که چند روز بعد از این مهمانی ساده از سازمان گردشگری به عباس خبر می دهند که چندین نفر خواستار شب گذرانی در خانه روستایی او شده اند!

همین موضوع باعث شد که برزگر به فکر بیفتد. او فرصت به دست آمده را غنیمت شمرد ولی در اندیشه اش چیزی بیشتر از یک تور گردشگری محدود بود. او در اولین گام

## نحوه فروشندگی و مشتری‌مداری در فروشگاه ها

# راز موفقیت فروشندگان بزرگ

### میلاد قارونی

*روزنامه نگار*

هرچقدر هم که کیفیت محصولات یا خدماتتان بالا باشد، تنوع زیادی داشته باشید و از طرح‌های مدرن در چیدمان مغازه خود استفاده کنید، اگر مشتری مداری نداشته باشید، هیچ فایده‌ای ندارد. اصطلاح مشتری‌مداری چند سالی است که روی خط بورس قرار گرفته است. در فروشگاه‌های مشهد باید بیش از پیش مورد توجه قرار بگیرد. هیچ‌گاه نمی‌توان مشهد را خلوت پیدا کرد. مغازه و فروشگاه‌های مختلف به ویژه گذری‌ها پر از مشتریان هستند؛ اما بین همین مغازه‌های شلوغ باز هم عده‌ای از نبود مشتری و اخلاق‌های خاص گلایه می‌کنند. برای همین ما این بار به سراغ آقای حامد وثوقی، مشاور بهبود کسب‌وکارها در فضای آفلاین و آنلاین رقتیم. آقای وثوقی کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه علامه طباطبایی بوده و هم‌اکنون رئیس هیئت‌مدیره آژانس دیجیتال مارکتینگ نادین ایده است. همچنین در دانشگاه‌های تهران، علامه و علم و صنعت هم به تدریس بازاریابی و دیجیتال مارکتینگ می‌پردازد. آقای وثوقی از سال ۹۵ تاکنون به صورت تخصصی در زمینه مشاور کسب‌وکار کوچک و بزرگ فعالیت‌های زیادی داشته است که یکی از این شرکت‌ها را می‌توان مجموعه لوازم خانگی توکار اخوان نام برد. در واقع آقای وثوقی هم تجربه عملی و هم تجربه علمی زیادی در حوزه بازاریابی و مشتری‌مداری دارد.

### تعریف مشتری‌مداری

قبل از این که وارد بحث تعریف مشتری‌شویم، ابتدا باید چند اصطلاح را از هم جدا کنیم: مدیریت ارتباط با مشتری، مشتری‌مداری، پیگاه اطلاعات مشتریان، وفادارسازی مشتریان و باشگاه مشتریان. هر کدام از این‌ها مجزا هستند و نیاز به دانش و تخصص خود دارند. حالا وارد بحث اصلی می‌شویم.مشتری‌مداری برای هر کسب‌وکاری لازم و مفید است و این روزها شغلی می‌تواند موفق باشد که این دانش را به خوبی به کار بگیرد. بازار امروزی نسبت به گذشته تغییرات داشته و آن افزایش عرضه نسبت به تقاضاست. بر اساس آمار تحقیقی از صنعت خرده‌فروشی در ایران، ۵ برابر استاندارد جهانی به ازای هر خانواده واحد تجاری داریم. در دنیا برای هر خانواده ۷ واحد تجاری وجود دارد که این عدد در ایران ۳۵ است. این مسئله جالبی نیست؟

در ایران به شدت فضای فروشگاه‌های همواره تخفیف در حال ترند شدن است. رشد این فروشگاه‌ها روی کسب‌وکارهای کوچک تأثیر بسزایی گذاشته شده است، برای این که نمی‌توانند همانند رقبای بزرگ خود تخفیفی روی کالاها در نظر بگیرند.

این مسئله باعث رقابتی شدن بازار شده است. از طرفی دیگر رشد اینترنت و شبکه‌های اجتماعی هم بر فروش کسب‌وکارها تأثیرگذار بوده است. البته مسئله فقط به این جا محدود نمی‌شود، بلکه در رفتار مصرف‌کننده نسبت به گذشته تغییرات بسیار زیادی را شاهد بوده‌ایم؛ برای مثال، آن‌ها به سراغ مکان‌هایی که تنوع کمتری دارد، نمی‌روند، برای این که انتخابشان را محدود می‌کند. همین مسئله باعث سخت‌تر شدن جذب مشتری شده است.

تمام این موارد بالا را نوشتیم تا ذهن شما را برای یک تعریف آماده کنیم. شما به عنوان صاحب یک کسب‌وکار باید با قدرت روی نگه داشتن مشتری خود تمرکز کنید. یکی از بهترین ابزارها، مشتری‌مداری در این فضای اشباع شده است.

### مشتری‌مداری چیست؟

این اصطلاح را می‌توان به صورت زیر توضیح داد. مشتری‌مداری جزئی از فرهنگ یک مغازه‌دار است. در این حوزه، فروشنده باید خواسته و انتظاراتی که مشتریان دارند و خودشان نمی‌دانند، درک کند. همین نامشخص بودن در رفتار مشتری است که اهمیت دارد. مشتری برای خرید و برطرف کردن نیاز خود وارد مغازه شما می‌شود؛ اما اطلاعاتی ندارد و نمی‌داند که دقیقاً کدام مورد را خریداری کند. پس شما باید به او کمک کنید و به نوعی مشاور باشید.اما فقط این است؟ خیر. باید به مشتریان خود احترام بگذارید. محصولات باکیفیت داشته باشید، کادر فروش آراسته و یادب داشته باشید، بهداشت را رعایت کنید و سرعت عمل بالایی داشته باشید. اصل مهم در این حوزه برخورد اول است. اولین برخورد خیلی در ذهن مشتری ثبت می‌شود. فروشگاه‌هایی که فروشندehای بدون تجربه و با حقوق کم را جذب می‌کنند، به هیچ وجه در این حوزه موفق نخواهند بود. برای این که فروشنده به دلیل دریافت حقوق کم و نداشتن انگیزه دلسوزی نمی‌کند. شما یا باید افراد باتجربه را جذب کنید یا به آن‌ها آموزش و انگیزه با پورسانت بدهید. به طوری که واقعاً برای یک مشتری وقت بگذار.دکنه بعد این که مشاور باشید، نه فروشنده مشتریان این روزها سه ویژگی دارند: آگاه بودن، مطلع

بهبود می‌بخشد. هر چقدر ارتباط شما با مشتریان تان پهنه‌تر

کتمان عیب، در معامله بیان نکردن همه حقایق نیز حرام محسوب می‌شود. پیامبر (ص) در این باره می‌می‌فرمایند: کسی که خرید و فروش می‌کند باید خود را از ۵ خصلت حفظ کند و در غیر این صورت نباید به خرید و فروش بپردازد: ربا، قسم خوردن، کتمان عیب، مدح کردن کالا در هنگام فروش و مذمت کالا در هنگام خرید آن ( من لا یحضره الفقیه، ج ۱۴، ص ۱۹۴)

برگرفته از کتاب آموزه های پیشرفت و رونق در کسب و تجارت غلامرضا حسن پور اشکذری



درآمدی هم پایه صادرات

نفت ایران داشته باشد. برزگر رمز موفقیت خود را در رو راستی با همکاران و گردشگران می‌داند. او می‌گوید من درآمد را میان افرادی که از آن ها خرید می‌کنم یا خدمات دریافت می‌کنم به صورت عادلانه تقسیم می‌کنم. از طرفی هم او این رفتار منصفانه را به گردشگرانش که عمدتاً اسپانیایی، پرتغالی و لهستانی هستند نیز دارد. او مبلغ کالاها و خدمات را به صورت منطقی و درست همان چیزی که در بازار موجود است برای مهمانانش تعریف می‌کند و در تورهای او چیزی به عنوان هزینه برای مسافران خارجی یا ایرانی وجود ندارد.

## حرف‌های مردم

### ماشین ۲ نفری عامل اصلی گرانی خودرو

اگر به جدول قیمت هایی که برای خودروها در ابتدای هر ماه ابلاغ می‌شود نگاه کنید می‌بینید که خود شرکت های خودرو ساز برای یک نوع خودرو دو نوع قیمت تعیین می‌کنند. یک قیمت کارخانه که حکایت از خرید ثبت نامی خودرو دارد و یک قیمت بازار که همان چیزی است که در کف بازار و بر اساس دلال بازی محاسبه می‌شود. مثلاً در همین هفته که گذشت قیمت پراید ۱۱۱، ۵۶ میلیون تومان در بازار فی خورده است در حالی که همین خودرو در خرید ثبت نامی ۳۹ میلیون تومان است. به نظر شما این تفاوت قیمت در بازار باعث چه چیزی می‌شود؟ بیشتر کسانی که خودرو ثبت نام می‌کنند و بعد از آمدن آن، آن را با قیمت بالا می‌فروشند می‌گویند جز این کار چه معامله پرسود دیگری را می‌خواهند انجام دهند که در عرض ۴ ماه چیزی حدود ۱۶ میلیون تومان سود کنند! اما مشکل بزرگی که این دو نرخ بر سر بازار آورده است این است که قیمت تمام شده خودرو ملاک مبادله نیست و گرنه شرکت های خودروسازی همان ۵۶ میلیون تومان را مبنا قرار می‌دادند.

### ایده های کسب و کاری جالب

مطالب ایده های کسب و کاری شما در صفحه سوم خیلی جالب است. با آن که متأسفانه به دلیل شرایط اجتماعی ایران بعضی از کارهایی را که پیشنهاد می‌دهید نمی‌توانیم عملیاتی کنیم. اما در میان آن ها ایده های جالبی هم داریم که می‌تواند به ما در درآمد حلال کمک کند.

### پرستاران را دریابید

با سلام من یک پرستار با حدود ۱۷ سال سابقه کاری هستم. متأسفانه در هیچ سازمانی به صورت رسمی استخدام نشدم و با بیمارستان ... به صورت قراردادی همکاری می‌کنم. ما قراردادی‌ها براساس قانون کار استخدام می‌شویم و حقوق مان را هم براساس همان قانون کار می‌دهند اما شرایط کاری مان واقعاً با مفاد قانون کار فرق می‌کند. شیفت های خسته کننده و متوالی در کنار سختی کاری که هیچ گاه در هیچ ماده ای منظور نمی‌شود. قدردانی مسئولین از ما پرستاران ،تنها به روز تولد حضرت زینب (س) ختم می‌شود در حالی که ما به چیزی بیشتر از یک قدردانی بدون حمایت مالی احتیاج داریم.

### در انتخاب رشته کمک کنید

پاییز سال آینده من به کلاس دهم می‌روم. می‌خواهم انتخاب رشته کنم. خیلی دوست دارم رشته ای را انتخاب کنم که سریعاً وارد بازار کار شوم و بتوانم درآمد مستقلی داشته باشم. البته امکان ادامه تحصیل داشتن رشته ام نیز برای من مهم است. لطفاً پرونده ای را درباره رشته هایی فنی و حرفه ای که جدیداً در هنرستان ها تدریس می‌شود، کار کنید. اگر می‌شود درخصوص بازار کار آینده اش و میزان درآمد و میزان سرمایه لازم برای راه اندازی آن کسب و کار هم اشاره کنید.



## ”

### مشتری‌مداری

### جزئی‌ از فرهنگ

### یک مغازه‌دار

### است. در این حوزه،

### فروشنده باید

### خواسته و انتظاراتی

### که مشتریان دارند و

### خودشان نمی‌دانند،

### درک کند

یک مسئله مهم برای این که بتوانید تجربه مشتریان خود را بهبود ببخشید، تقسیم‌بندی آن‌هاست. یکی از راه‌ها بر اساس میزان خریدشان است. مشتریانی که همیشه در ماه چند بار و آن هم زیاد خرید می‌کنند، Heavy User شناخته می‌شوند. مسلماً برای این‌ها باید برنامه ویژه‌تری در جلب رضایت و نگه‌داشتن شان انجام دهید. آن‌هایی که خرید زیادی ندارند و گهگاه وارد مغازه شما می‌شوند، Medium User شناخته می‌شوند. البته برای این‌ها هم باید برنامه داشته باشید تا به Heavy تبدیل شوند. هرچه تجربه خرید بهتری داشته باشند، احتمالاً تغییر دسته آن‌ها بیشتر خواهد بود.

### تاخروج با مشتری‌باشید

نکته آخر این که تا لحظه خروج با مشتری باشید. در همان اول هم گفتیم که مشتری الزامی به خرید کردن ندارد؛ شاید برای کسب اطلاعات وارد مغازه شما شود. متأسفانه برخی تا می‌بینند که مشتری خرید نمی‌کند، جواب خداحافظی او را هم نمی‌دهند. شما باید به صورتی رفتار کنید که مشتری حتی اگر چیزی هم نخرید و به اصطلاح ببینده بود، برای خرید واقعی فروشگاه شما را انتخاب کند.