

## درک مشتری رزم موفقیت برند



شهرام شیر کوند  
پژوهشگر صنعت

مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) یکی از ارکان اساسی بازاریابی مدرن است که سبب تحول در نحوه تعامل سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی با مشتریان خود شده است. هدف اصلی CRM درک دقیق نیازها، رفتارها و ارزش هر مشتری برای سازمان است تا بتوان براساس داده و تحلیل، رابطه‌های هدفمند و سودآور شکل داد. اما به‌مرور زمان، مشخص شد که صرفاً جمع‌آوری اطلاعات از مشتریان برای ایجاد وفاداری کافی نیست. به این لحاظ مفهوم جدیدی با عنوان مدیریت تجربه مشتری (CEM) مطرح شد؛ رویکردی که علاوه بر اطلاعات، بر درک عمیق احساسات و ادراک مشتریان در طول تعامل با سازمان تمرکز دارد. باوجود شباهت مدیریت تجربه مشتری و مدیریت ارتباط با مشتری در بسیاری از جهات، در CRM سازمان در هر تعامل چیزهایی درباره مشتریان می‌آموزد و اطلاعاتی درباره آنها به‌دست می‌آورد که از طریق تجزیه و تحلیل و بهره‌گیری از این داده‌ها، می‌توان سودآوری هر مشتری را بهینه ساخت؛ اما در CEM این رابطه به شکلی متقابل معنا پیدا می‌کند و این مشتری است که در هر ارتباط با تماس، چیزهایی درباره سازمان می‌آموزد و تصویری ذهنی از آن می‌سازد. این تصویر رفتارهای آتی مشتری را شکل می‌دهد و بر حس اعتماد و تعهد او به برند تأثیر می‌گذارد. بنابراین سازمان‌ها با مدیریت صحیح این تجربه‌ها می‌توانند روابط سودمندتر و پایدارتری با مشتریان خود ایجاد کنند. درک مشتری یعنی شناخت انگیزه‌ها، نگرانی‌ها، ارزش‌ها و حتی احساساتی که در لحظه خرید با تعامل او با سازمان شکل می‌گیرد. سازمانی که بتواند این درک را عمیق‌تر کند، قادر خواهد بود تجربه‌های متمایز و انسانی‌تری برای مشتری بیافریند. در حال حاضر تعداد کمی از کسب‌وکارها درک درستی از خواسته‌های حقیقی مشتری دارند.

در عصر دیجیتال و داده‌های کلان، دیگر نمی‌توان تنها با تحلیل آماری ادعا کرد مشتری را می‌شناسیم و بهانه‌ای برای بی‌توجهی به نیازهای مشتری وجود ندارد. از این‌رو هر سازمان می‌باید تریایه داده‌های واقعی و تحلیل رفتار مشتری، تجربه‌های ارزشمند برای او فراهم آورد. کیفیت این تجربه و نحوه مدیریت آن نقشی اساسی در موفقیت برند و توسعه کسب و کارها دارد. البته داده‌های دریاقتی از مشتری زمانی ارزشمندتر می‌شوند که با درک انسانی همراه شوند؛ مشاهده رفتار واقعی و شنیدن صدای مشتری، درک انتظارات نامرئی و احساساتی که کمتر در قالب عدد و نمودار می‌گنجد. از این منظر مدیریت تجربه مشتری، پلی میان شناخت انسانی از احساسات و درک مشتری و منطق داده محور مدیریت ارتباط با مشتری است.

یکی از چالش‌های اصلی کسب و کارها این است که اغلب تصور می‌کنند مشتریان را درک کرده‌اند؛ در حالی که بین آنچه سازمان فکر می‌کند مشتری نیاز دارد و آنچه مشتری واقعاً تجربه می‌کند، فاصله زیادی وجود دارد. به این دلیل سازمان‌ها باید از سطح «شناخت مشتری» به سطح «درک مشتری» برسند؛ یعنی از پرسش درباره اینکه مشتری چه می‌خواهد، به این پرسش برسند که چرا آن را می‌خواهد و چگونه احساس او در مسیر تجربه شکل می‌گیرد. تجربه مشتری حاصل همکاری سازمانی میان بازاریابی و فروش، خدمات مشتری، منابع انسانی، فناوری اطلاعات، طراحی و توسعه محصول است. با این ترکیب و حضور تیم‌های چندمهارتی، سازمان علاوه بر شنیدن صدای مشتری، انگیزه‌ها، احساسات و رفتارهای او را نیز درک کند. در واقع بخش تجربه مشتری باید زبان مشترکی میان داده، احساس، طراحی و استراتژی باشد. در الگوی تعالی سازمانی EFQM، تجربه مشتری از ۴ منظر قابل‌درک است: نخست، مهارت‌های کارکنان که عامل انسانی تجربه را می‌سازد؛ کارمندی که توان همدلی، گوش دادن و درک عاطفی بالاتری دارند، ارتباطی صمیمانه‌تر با مشتری برقرار می‌کنند، دوم، ویژگی‌های محصول که تنها در عملکرد خلاصه نمی‌شود و باید متناسب با ارزش‌ها و سبک زندگی مشتری طراحی شود. سوم، نحوه ارائه خدمات است که شامل محیط فیزیکی و دیجیتال تعامل با مشتری است؛ طراحی فضای ارتباطی و سادگی یادگیری بخشی از این تجربه‌اند. نحوه ارائه و محیط پیرامونی خدمات مانند پرسنه‌بندی، فضا و جزئیات تعامل، بر احساس مشتری نسبت به برند اثرگذار است. و نهایتاً تجربه‌ها باید علاوه بر کارآمدی، حس احترام و آرامش، اعتماد و ارزشمندی به مشتری منتقل کنند. مدیریت موثر تجربه مشتریان و درک عمیق‌تر آنها مزایای بسیاری برای سازمان دارد؛ سازمانی که به‌معنای واقعی مشتری را درک کند، می‌تواند نیازهای پنهان او را پیش از بیان شدن شناسایی کند؛ چنین سازمانی از رقبا متمایز می‌شود، به این ترتیب ضمن افزایش مذاکرات و وفاداری مشتری، هزینه‌های بازاریابی و بازاریابی را کاهش می‌دهد و در نهایت، سود بیشتری را به دست می‌آورد. در حالی که CEM متنی بر احساس و ادراک است و بر کیفیت احساسی و تجربه تعامل بین مشتری و سازمان متمرکز است. البته ترکیب این دو، امکان خلق تجربه‌ای جامع را فراهم می‌آورد؛ مفهوم مدیریت تجربه مشتری حرکت از «مدیریت ارتباط» به «مدیریت ادراک و احساس» است. بنابراین ایجاد «مدیریت تجربه مشتری» در سازمان‌ها برای توسعه و تقویت برند بسیار حائزاهمیت است. دستیابی به تجربه‌ای موفق برای درک مشتری نیازمند تغییرات اساسی در شیوه کار، نگرش و ساختار سازمان است. تحقیقات نشان می‌دهد شرکت‌هایی که در زمینه تجربه مشتری موفق بوده‌اند، در سطح مدیریت ارشد مسئول و ویژه‌ای برای هدایت این حوزه در نظر گرفته‌اند. به این ترتیب نخستین گام در این مسیر، انتخاب فردی برای رهبری و پشتیبانی از آن و پرورش فرهنگ درک مشتری است؛ فرهنگی که در آن هر طراحی، هر تصمیم و هر تعامل از نگاه مشتری سنجیده می‌شود. مدیر CEM، مدافع تجربه مشتری در سازمان است، فرهنگ مشتری محور را ترویج می‌دهد و تجربه مشتری را در اولویت راهبردی شرکت قرار می‌دهد. سازمان‌هایی که چنین رویکردی در آنها نهادینه شده، در ذهن مشتری آینده‌ای پایدارتر دارند و سرآمد و موفق خواهند بود.

## فید

editor@smtnews.ir

## زمان دور جدید مذاکرات تهران - واشنگتن مشخص شد

با ایران به شبکه خبری فاکس نیوز گفت؛ دونالد ترامپ رئیس‌جمهوری ایالات متحده از تسلیم‌ناپذیری مقام‌های ایرانی شگفت‌زده شده است. به‌گزارش ایرنا، استیو ویتکاف گفت: نمی‌خواهم از واژه تسلیم استفاده کنم، اما رئیس‌جمهوری آمریکا کنجکاو است، بدانند که چرا آنها (مقام‌های ارشد ایران) هنوز تسلیم نشده‌اند. ویتکاف درباره نوع توافق احتمالی با ایران افزود: ترامپ قبل از اینکه (برای مذاکره با ایرانیان) به (ژنو) برویم، به ما دستور داد که خط قرمزهایی وجود دارد؛ غنی‌سازی صفر و باید مواد (هسته‌ای) را بازگردانیم.

همچنین رافائل گروسی، مدیرکل آژانس بین‌المللی انرژی اتمی، شامگاه شنبه دوم اسفند در تماس تلفنی با سیدعباس عراقچی، وزیر امور خارجه جمهوری اسلامی ایران، درباره آخرین تحولات مرتبط با روند مذاکرات هسته‌ای ایران و آمریکا گفت‌وگو کرد. به‌گزارش ایرنا، وزیر امور خارجه در این تماس تلفنی، بر عزم ایران برای تعامل سازنده و بهره‌گیری از دیپلماسی برای تامین حقوق و منافع مشروع ملت ایران در حوزه انرژی صلح‌آمیز هسته‌ای وفق معاهده منع اشاعه و حقوق بین‌الملل تأکید کرد. در همین حال نماینده ویژه رئیس‌جمهوری آمریکا در مذاکرات هسته‌ای

خبرگزاری رویترز به نقل از یک مقام ایرانی گزارش داد که دور جدید مذاکرات غیرمستقیم میان ایران و آمریکا در اوایل ماه میلادی آتی برگزار می‌شود. به گزارش ایلنا و به نقل از رویترز، خبرگزاری رویترز روز یکشنبه به نقل از یک مقام ایرانی مدعی شد که دور جدید مذاکرات میان واشنگتن و تهران ابتدای ماه میلادی آتی برگزار می‌شود. براساس این گزارش، یک مقام ارشد ایرانی امروز به رویترز گفت؛ ایران و ایالات‌متحده درباره دامنه و سازگار لغو تحریم‌های تهران در ازای محدود شدن برنامه هسته‌ای آن، دیدگاه‌های متفاوتی دارند.

# سیاست خارجی باید در خدمت اقتصاد باشد

را پرداخت کند. معاون اول رئیس‌جمهور با اشاره به مشکلات بخش بروکراسی برای بخش خصوصی، گفت: دولت‌ها معمولاً نگاه قییم‌مآبانه دارند، چون برای کسب درآمد زحمت نمی‌کشند و انفال را هزینه می‌کنند، در حالی که نفت به‌عنوان انفال به دولت تعلق ندارد، بلکه ارزش‌افزوده آن فقط به دولت تعلق دارد. عارف در ادامه، با اشاره به تغییر نگاه به بخش خصوصی افزود: ما در دولت معتقدیم همه امور باید به بخش خصوصی واگذار شود و دولت فقط در مواردی باید اقدام کند که بخش خصوصی انگیزه فعالیت ندارد. این نگاه حاکمیت به بخش خصوصی است، اما تا این نگاه حاکم شود و ضوابط و مقررات آن هم اصلاح گردد، بخش خصوصی صبر پیشه کرده و نگاه مثبت به تغییر این دیدگاه داشته باشد. وی همچنین با تأکید بر اینکه دولت به مشکلات بخش خصوصی واقف است، ادامه داد: دولت در حال پیگیری حل این مشکلات در قالب اصلاحات ساختار اقتصادی است. اولویت دولت تأمین ارز برای بخش خصوصی است، اما تبدیل دو تالار بانک مرکزی به یک تالار مسائلی را پیش آورد، اما اکنون برای تأمین ارز مشکلی نداریم و در بیشتر روزها عرضه بیشتر از تقاضا شده است.



معاون اول رئیس‌جمهوری با تأکید بر اینکه دولت به مشکلات بخش خصوصی واقف است، ادامه داد: دولت در حال پیگیری حل این مشکلات در قالب اصلاحات ساختار اقتصادی است.

محمدرضا عارف همچنین در جلسه مجمع کارآفرینان، با تشکر از بخش خصوصی بابت همراهی و همکاری با دولت، گفت: از ابتدای آغاز به کار دولت چهاردهم با شرایط جنگی روبه‌رو بودیم و به‌همین دلیل درآمدهای پیش‌بینی شده دولت افت کرد، اما شما کارآفرینان در همین شرایط هم از دولت حمایت کردید. معاون اول رئیس‌جمهور با اشاره به تلاش دولت برای پرداخت بدهی‌های خود به بخش خصوصی، بیان کرد: از ابتدای روی کار آمدن دولت چهاردهم تاکنون حدود یک میلیارد دلار بدهی دولت به بخش خصوصی پرداخت شده است، اما همچنان این بدهی وجود دارد. در اصلاحات اقتصاد اخیر توجه شده بود که سازگاری برای پرداخت این بدهی دیده شود، اما به هر حال درآمدهای دولت هم کاهش یافته است، اما دولت تمام تلاش خود را به کار می‌گیرد تا این بدهی

معاون اول رئیس‌جمهور با تشریح شرایط آغاز به کار دولت چهاردهم با بیان اینکه سیاست خارجی باید در خدمت اقتصاد و تقویت سرمایه اجتماعی قرار گیرد، تأکید کرد: این دولت هم‌زمان در ۳ جبهه مقابله با جنگ تحمیلی و فشارهای خارجی، مدیریت بحران دی‌ماه و خنثی‌سازی پروژه بی‌ثبات‌سازی و در عین حال ضرورت بازتعریف سیاست خارجی متناسب با تحولات نظام بین‌الملل در گیر بوده است.

به‌گزارش ایرنا از ریاست‌جمهوری، محمدرضا عارف روز شنبه در دیدار با اساتید علوم سیاسی و روابط بین‌الملل با اشاره به شرایط خاص آغاز به کار دولت چهاردهم، افزود: عبور از این شرایط بدون تحلیل دقیق دانشگاه‌ها و بهره‌گیری از جلسات نخیکی ممکن نیست و سیاست خارجی باید در خدمت اقتصاد و تقویت سرمایه اجتماعی قرار گیرد.

معاون اول رئیس‌جمهوری افزود: «دولت از نخستین روزهای فعالیت خود با شرایط جنگی مواجه بود؛ از شهادت مهمان رسمی کشور در تهران تا تحمیل جنگ ۱۲ روزه از سوی دشمن و واقعیت این است که در تمام این مدت عملاً در شرایط جنگی دولت را اداره کرده‌ایم.»

وی با اشاره به جنگ ۱۲ روزه افزود: باوجود فشارهای سنگین، به‌ویژه در حوزه معیشت، آمادگی دولت مانع از آن شد که دشمن بتواند سرمایه اجتماعی کشور را تضعیف کرده و مردم را با خود همراه سازد. عارف با تأکید بر اینکه راهبرد تعامل با نخبگان، یک شعار نیست، بلکه ضرورتی راهبردی است، گفت: دولت معتقد است حوادث دی‌ماه باید به‌صورت دقیق و علمی تحلیل شود تا از تکرار آن جلوگیری شود. به‌همین‌منظور، رئیس‌جمهور نیز از دانشگاه‌ها خواسته است تا روایت مستند و تحلیلی خود را ارائه دهند. او تصریح کرد: دولت به جلسات نخیکی نیاز دارد و مراکز علمی و پژوهشی باید با ارائه تحلیل‌های عمیق در تصمیم‌سازی‌های کلان نقش‌آفرین باشند. دولت مشکلات بخش خصوصی را پیگیری می‌کند

## جزئیات تسهیلات ۲ میلیارد دلاری برای واردات کالاهای اساسی

مردم لازم است، به دولت وام بدهیم. مدیرعامل صندوق توسعه ملی در پاسخ به این سؤال که آیا دولت‌ها پیش از این برای تأمین کالای اساسی از صندوق وام گرفته، باوجود اینکه بین ۱۱ تا ۱۴ میلیارد دلار در بودجه برای واردات کالای اساسی در نظر گرفته شده است، تأکید کرد: این اقدام مستقیم دارد و در دوران کرونا هم به دولت وام دادیم و در این فرآیند دولت را بیشتر می‌بینیم. باید توجه داشت که یک قسمت از بودجه در همان ابتدا از صندوق برداشته می‌شود و چند سال است که این اتفاق رخ می‌دهد. غضنفری افزود: چند سال است که برای بودجه برداشتی از صندوق توسعه ملی انجام می‌شود که در این بودجه کالای اساسی

مدیرعامل صندوق توسعه ملی گفت: چند سال است که برای بودجه برداشتی از صندوق توسعه ملی انجام می‌شود که در این بودجه کالای اساسی هم دیده شده و معمولاً از این بودجه استفاده‌های مختلفی انجام می‌شود که یکی از آنها تأمین کالاهای اساسی است. مهدی غضنفری، مدیرعامل صندوق توسعه ملی در گفت‌وگو با ایلنا درباره پرداخت تسهیلات ارزی به دولت برای واردات کالاهای اساسی اظهار کرد: فکر می‌کنم ۲ مرحله یک میلیارد دلاری پرداخت شده است، این ۲ میلیارد پرداخت‌شده با این درخواستی که دولت برای اخذ دوباره تسهیلات ارائه داده، متفاوت است و ما آمادگی این را داریم که اگر منابع بیشتری برای زندگی

## تأمین ۶.۷ میلیارد دلار ارز برای کالاهای اساسی



رئیس‌کل بانک مرکزی از تأمین ۶.۷ میلیارد دلار ارز برای واردات مواد اولیه، کالاهای اساسی و تجهیزات پزشکی از ۱۵ دی تا ۲ اسفند خبر داد.

به‌گزارش بانک مرکزی، رئیس‌کل بانک مرکزی از تأمین ۶.۷ میلیارد دلار ارز در بازه زمانی ۱۵ دی تا ۲ اسفند خبر داد و گفت: این میزان ارز در چارچوب سیاست جدید ارزی و از روش‌های مختلف، برای تأمین نیازهای ارزی بنگاه‌های اقتصادی، واردات مواد اولیه، کالاهای اساسی، دارو و تجهیزات پزشکی اختصاص یافته است. عبدالناصر همتی با اشاره به اقدامات انجام‌شده برای بهبود عملکرد بازار ارز افزود: با رفع موانع چند ماه اخیر در تأمین ارز بازار تجاری و تسهیل فعالیت صرافیه‌ها در معاملات ارزی، آثار این سیاست‌ها به‌تدریج در بازار اسکناس نیز نمایان خواهد شد. وی تأکید کرد: بانک مرکزی به‌عنوان بازارساز، در زمان مقتضی و متناسب با شرایط بازار، ورود موثر خواهد داشت تا ثبات و تعادل در بازار ارز حفظ شود.

## هیچ پروژه‌ای نباید به دلیل مشکلات بانکی متوقف بماند

تعامل مستمر بین وزارت راه و شهرسازی و شبکه بانکی برای پرداخت به‌موقع تسهیلات به پروژه‌ها وجود دارد و نباید استان یا پروژه‌ای وجود داشته باشد که دلیل عدم‌پرداخت تسهیلات بانکی به آن، وجود مشکل در پروژه عنوان شود.



وزیر راه و شهرسازی گفت: تعامل مستمر وزارتخانه و شبکه بانکی برای پرداخت به‌موقع تسهیلات به پروژه‌ها وجود دارد، نباید پروژه‌ای به دلیل عدم‌پرداخت تسهیلات بانکی به آن، به‌عنوان مشکل مطرح شود.

به‌گزارش وزارت راه و شهرسازی؛ فرزانه صادق، وزیر راه و شهرسازی در نشست تخصصی پایش طرح‌های حمایتی مسکن بر تسریع در روند تکمیل پروژه‌های مسکن حمایتی کرد و با اشاره به ضرورت ضمانت از منابع مردم، گفت: پول مردم نباید در پروژه‌هایی که با مشکلات تأمین زیرساخت، هزینه‌های بالای آماده‌سازی و تأمین خدمات روبه‌رو هستند، هدر برود. وی با تأکید بر لزوم تسریع در تکمیل پروژه‌های مسکن حمایتی افزود: باید در مناطقی که فاقد این مشکلات هستند، با اولویت تأمین زیرساخت و خدمات، زمین و مسکن برای مردم تأمین شود. باوجود تمام دستاوردها و تلاش‌های انجام‌رفته، مدیران باید با همت بیشتری نسبت به پیشبرد پروژه‌ها اقدام کنند. صادق با اشاره به نقش شبکه بانکی در پیشبرد طرح‌های حمایتی بیان کرد:

وزیر راه و شهرسازی و بین وزارت راه و شهرسازی و شبکه بانکی برای پرداخت به‌موقع تسهیلات به پروژه‌ها وجود دارد و نباید استان یا پروژه‌ای وجود داشته باشد که دلیل عدم‌پرداخت تسهیلات بانکی به آن، وجود مشکل در پروژه عنوان شود. وزیر راه و شهرسازی با بیان اینکه روند اجرای طرح‌های مسکن باوجود همه محدودیت‌ها و مشکلات اقتصادی ادامه دارد، گفت: با وجود شرایط خاص اقتصادی، تورم و چالش‌هایی که دولت چهاردهم در یک سال و نیم اخیر با آن مواجه بوده، در حوزه آماده‌سازی زمین، تکمیل واحدها، آغاز پروژه‌های جدید و واگذاری زمین عملکرد قابل‌توجهی ثبت شده است؛ به‌گونه‌ای که گزارش‌ها نشان می‌دهد عملکرد دولت چهاردهم در مدت زمان استقرار این دولت (یک سال و نیم اخیر)، نسبت به عملکرد سایر دولت‌ها در همین بازه زمانی، بهتر و موفق‌تر بوده است. وی یادآور شد: با این حال به‌دلیل تعهدات قانونی که دولت چهاردهم در حوزه تأمین و واگذاری زمین و مسکن با آن مواجه است، همچنان با اهداف و اعداد و ارقام تعیین‌شده فاصله داریم و باید کار به‌صورت دوچندان و مضاعف دنبال شود.

## ثبت سفارش ۲۱ هزار خودرو برای جانبازان

درصد معلولیت، پس از اجرایی شدن مصوبه آن طی ۲ سال گذشته، هیچ وارداتی انجام نشده بود، اما این امر براساس دستور و پیگیری وزیر صمت طی اسامال اقدامات و فرآیندهای لازم برای تسهیل این موضوع به‌عمل آمد و از تعداد ۲۷ هزار و ۵۰۰ نفر از جانبازان بالای ۵۰ درصد که مشمول واردات خودرو بودند، ۲۵ هزار نفر یا به‌صورت شخصی یا در قالب شرکت‌هایی که از وزارت صمت مجوز داشتند، تشکیل پرونده دادند. وی افزود: از این تعداد، بیش از ۲۱ هزار نفر موفق به ثبت‌سفارش شده و پرونده‌های باقیمانده نیز با در دست بررسی بوده یا در مرحله اخذ کد شناسه

سرپرست دفتر صنایع خودرویی وزارت صمت اعلام کرد که از بیش از ۲۱ هزار ثبت‌نام جانبازان برای واردات خودرو، تاکنون بیش از ۱۴ هزار دستگاه تحویل شده و حدود ۸ هزار دستگاه دیگر در مسیر تحویل یا در گمرکات و مراحل شماره‌گذاری قرار دارد. وی همچنین توصیه کرد: جانبازان فقط به شرکت‌های دارای مجوز واردات خودرو مراجعه کنند. محمدعلی حاجی‌زاده، سرپرست دفتر صنایع خودرو و نیرو محرکه وزارت صنعت، معدن و تجارت در گفت‌وگو با ایسا، در تشریح آخرین وضعیت واردات خودرو توسط جانبازان گفت: موضوع واردات خودرو توسط جانبازان بالای ۵۰

### ویژه تر از خبر

## تمدید مشوق سرمایه‌گذاری در شهرک‌های صنعتی

براساس اعلام سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران، مشوق بهمن‌ماه واگذاری زمین به متقاضیان سرمایه‌گذاری در شهرک‌ها و نواحی صنعتی کشور، تا پایان سال ۱۴۰۴ تمدید شد. به‌گزارش سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران، براساس مصوبه مجمع عمومی شرکت‌های ۳۱ گانه شهرک‌های صنعتی استانی، بخش نقدی (پیش پرداخت) قراردادهایی که از ابتدای اسفند تا پایان سال ۱۴۰۴ منقذ می‌شود، به میزان ۱۰ درصد کاهش یافته است. ضمن اینکه قیمت‌های شش‌ماه دوم اسامال نیز همچنان معتبر خواهد بود. این مشوق در راستای حمایت از سرمایه‌گذاری برای تولید با هدف تسهیل شرایط سرمایه‌گذاری و حمایت از متقاضیان همسو با بسته‌های حمایتی دولت و وزارت صمت برای بخش تولید تدوین شده است.

## تصویب احداث ۳۵ شهر کوچک، میانی و بزرگ

مدیرکل دبیرخانه شورای عالی شهرسازی و معماری ایران، تصویب طرح‌های جامع شهری شهرهایی همچون شهر جدید پردیس، استارا، ارومیه، مرودشت، بیرجند، جهرم، ناین، سلطانیه، سقز، اراشهر، تاکستان را بخشی از این ۳۵ شهری عنوان کرد؛ با تسریع در فرآیند تصویب تصویب رسیده است. نیکخواه تأکید کرد: با تسریع در فرآیند تصویب طرح‌های جامع شهری، زمینه توسعه متوازن شهرها فراهم شده است. نیکخواه نائینی تصریح کرد: براساس سیاست‌های جدید شورای عالی تلاش می‌شود، زمان انجام فرآیند بررسی این طرح‌ها در کمیته فنی با انجام جلسات متناوب و مستمر و بازدیدهای میدانی اعضا به کمترین میزان ممکن تقلیل یابد و در حد امکان کل فرآیند بررسی و تصویب در شورای‌عالی به کمتر از ۲ ماه محدود شود.

مدیرکل دبیرخانه شورای عالی شهرسازی و معماری ایران از تصویب افزون بر ۳۵ شهر کوچک، میانی و بزرگ در شورای‌عالی شهرسازی و معماری از ابتدای دولت چهاردهم تاکنون خبر داد و این اقدام را گامی برای توسعه متوازن شهرها عنوان کرد. به‌گزارش وزارت راه و شهرسازی، احمد نیکخواه نائینی افزود: شورای‌عالی شهرسازی و معماری در دولت چهاردهم در راستای ایفای وظایف ذاتی، اهتمام ویژه به تسریع در فرآیند تصویب طرح‌های جامع شهری و تدوین هرچه سریع‌تر برنامه جامع توسعه شهری داشته است. با این رویکرد نیز از ابتدای اسامال تاکنون بیش از ۳۵ شهر کوچک، میانی و بزرگ در شورای‌عالی شهرسازی معماری و کمیته‌های ذیل آن تصویب و تأیید شد.