

انتخاب مشتری شرط ماندگاری در فضای رقابتی



دکتر شهرام شیرکوند
پژوهشگر صنعت خودرو

امروزه تولیدکنندگان در راستای مشتری‌مداری و توجه به نیازها و خواسته‌های مصرف‌کنندگان به‌منظور تولید و ارائه محصولات جدید و خدمات نوآورانه گام بر می‌دارند. آنها دریافته‌اند که ماندگاری شرکت‌های تولیدی در بازارهای رقابتی به انتخاب مشتریان بستگی دارد و در واقع این انتخاب، رمز بقای تولیدکنندگان است، زیرا مصرف‌کننده ابتدا به مطالعه و ارزش‌گذاری مواردی همچون قیمت، مرغوبیت و کیفیت کالاها یا خدمات می‌پردازد و در نهایت آنها را انتخاب می‌کند. همان‌گونه که مشتری در پی نرخ مناسب و کیفیت مطلوب است، این تفکر باید در فرهنگ تولید نیز نهادینه شود تا تولید رقابتی و اقتصاد سالم در بازار ایجاد شود، زیرا در یک بازار رقابتی سالم، تولیدکننده و مصرف‌کننده به‌دنبال جلب رضایت یکدیگر هستند و فرهنگ‌سازی مناسب در زمینه شناساندن حقوق حقه مصرف‌کنندگان به عامه مردم بخشی غیرقابل‌انکار در روند دستیابی به امنیت‌خاطر مصرف‌کننده است.

خلق ارزش برای مشتریان محصولات یا خدمات، یکی از مهم‌ترین عوامل سودآوری سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی به‌شمار می‌رود. بنابراین رقابت در این عرصه و هدف‌گذاری بنگاه‌های اقتصادی برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و برتری استراتژیک نسبت به رقبای موجود سبب شده است تا توجه به خواسته‌های مشتریان و جلب‌رضایت آنها بااهمیت شود.

در حقیقت رضایتمندی مشتری به‌عنوان یک سنجه برای میزان خشنودی وی از کالا یا خدماتی که خریداری کرده به‌حساب می‌آید، همین‌طور نحوه قضاوت مشتری درباره میزان ارزشی که عایدش شده است. ارزش‌ها براساس زمان، مکان و افراد مرتبط با عوامل متغیر محیطی، تغییر می‌کند. در واقع این تغییر، یک تبادل انرژی یا انتقال پیام بین افراد و سازمان‌ها در حوزه کسب‌وکار است. به این لحاظ بسیاری از مدیران برای آگاهی از نقاط ضعف و قوت سازمان یا شرکت خود در قیاس با سایر رقبای، تجزیه و تحلیل ارزش‌های مشتری انجام می‌دهند.

در این راستا، باید در نظر داشت‌ه باشیم که این ارزش را

نیروی انسانی سازمان یا شرکت در مشتری ایجاد می‌کند. از این‌رو می‌بایست فرهنگ سازمانی برای نهادینه‌سازی یا توسعه این امر توسط مدیران ایجاد شده و ایجاد ارزش برای مشتری به یک فرهنگ سازمانی تبدیل شود. حقوق مصرف‌کنندگان از دیرباز همواره موردتوجه قرار داشته و به‌طورحتم این توجه مبتنی بر اصول اخلاقی بوده است. در حقیقت، حاملان جوامع خود را موظف کرده‌اند که به‌عنوان یک اصل اخلاقی، از حقوق مصرف‌کنندگان دفاع کرده و به‌عنوان یک فضیلت اخلاقی برای

برقراری عدالت در جامعه تلاش کنند و حامی اصول اخلاقی و عدالت اجتماعی باشند. برنامه‌های دولت برای تقویت رعایت حقوق مصرف‌کنندگان نیز در بخش تولید است تا این شاخص‌ها و معیارها ترویج و به بخش تولید در این مسیر حمایت شود، بنابراین دولت به‌دنبال گسترش فضای رقابتی بین بنگاه‌ها در راستای حمایت از حقوق مصرف‌کننده است.

به این ترتیب رمز ماندگاری بنگاه‌های اقتصادی در بازار رقابتی به انتخاب مصرف‌کننده بستگی دارد، زیرا مشتری به مطالعه و ارزش‌گذاری مواردی همچون قیمت، مرغوبیت و کیفیت می‌پردازد و در نهایت کالا یا خدمات را انتخاب می‌کند. همان‌گونه که مصرف‌کننده در پی نرخ مناسب و کیفیت مطلوب است، این تفکر باید در فرهنگ تولید نیز نهادینه شود تا تولید رقابتی و اقتصاد سالم در بازار ایجاد شود، زیرا در یک بازار رقابتی سالم، تولیدکننده و مصرف‌کننده در پی جلب رضایت یکدیگر هستند و فرهنگ‌سازی مناسب در زمینه شناساندن حقوق حقه مصرف‌کنندگان به عامه مردم، بخشی غیرقابل‌انکار در روند دستیابی به امنیت‌خاطر مصرف‌کننده است.

بی‌تردید بنگاه‌های اقتصادی و صاحبان صنایع برای استیفای

حقوق مصرف‌کننده باید تلاش بیشتری کنند. هرچند برخورداری

از سرمایه‌مالی، دانش، تجهیزات و دسترسی به مواد اولیه از

مزیت‌های تولید به‌شمار می‌رود، اما داشتن مشتری وفادار همراه

با مزیت‌های فوق، مهم‌ترین ابزار و بزرگ‌ترین سرمایه بوده که

رکن اصلی بقا و توسعه بنگاه‌های اقتصادی است. در واقع

موفقیت بنگاه‌های اقتصادی در گرو رعایت حقوق مصرف‌کننده

و حفظ مشتری است. بی‌شک کیفیت تولیدات صنعتی و موضوع

رقابتی‌بودن تولیدات به عوامل متعددی بستگی دارد که از مهم‌ترین

آنها بسته‌شدن حلقه و چرخه تحقیق، تولید و بازار است که بخشی

از آن برعهده تولیدکننده و صنعتگران است و بخش مهم دیگر،

وجود سیاست‌های حمایتی و بسترسازی برای رشد صنعت توسط

دولت و مدیران است.

بنابراین تولیداتی که برپایه‌های سرمایه‌های انسانی و اجتماعی

شکل گیرند، سرریزهای مثبت خارجی خواهد داشت و این

سرریزها عامل ارتقای بیشتر تولید شده و از سویی با ایجاد

بسترهای خصوصی‌سازی و کارآفرینی در کنار مهیا کردن ابزار

بهره‌وری تمایل به سرمایه‌گذاری در تولید را افزایش داده و بازار را

به‌سمت رقابتی‌شدن می‌برد و در آنجا نرخ رقابتی که یکی از ثمرات

مثبت بازار رقابتی است، شکل می‌گیرد. در این صورت توجه به

کیفیت تولیدات و ارائه توانمندی واقعی تولیدکنندگان، اهمیت

حمایت مالی دولت را نمایان می‌کند. حمایت از تولیدات داخلی از

جمله موضوعاتی است که در سال‌های اخیر در محافل اقتصادی

مورد بحث و گفت‌وگو قرار گرفته، بدیهی است همزمان با حمایت

از تولید ملی، باید از حقوق مصرف‌کننده نیز حمایت شود و این

حق طبیعی مصرف‌کننده ایرانی است که از کالای بادوام و باکیفیت

استفاده کند و خرید هر محصولی اعم از داخلی یا خارجی ابتدا

برای وی رفاه و امنیت‌خاطر بیاورد. بنابراین رقابت‌پذیری و استفاده

از فرصت‌ها برای ورود به عرصه‌های رقابتی بین‌المللی بهترین

شیوه‌ای است که می‌توان مردم را به مصرف کالای ایرانی ترغیب

کرد. باید توجه داشت که در فضای رقابتی صرفا مزیت‌های رقابتی

کالاها و خدمات است که موجب ماندگاری در بازار خواهد بود، زیرا

مزیت‌های رقابتی نه‌تنها مشتری را به خرید محصولات یا خدمات

ترغیب خواهد کرد، بلکه نشان می‌دهد که شرکت یا سازمان شما

در مقایسه با سایر رقیبا برتری دارد.

نکته مهم دیگر در عرصه مشتری‌مداری این است که مشتریان

در زمان انتخاب صرفا به‌دنبال نرخ مناسب کالا و کیفیت و خدمات

نیستند و مهم‌ترین موضوع برای آنها «ارزش‌افزوده» است. در

حقیقت مشتریان به‌دنبال یک تجربه ارزشمند از انتخاب و خرید

هستند. از این‌رو باید توجه داشت در صورتی که تولیدکنندگان

این امکان را داشته‌اند که مزیتی برای مشتریان محصولاتشان

ایجاد کنند که رقیبان‌شان نتوانست‌اند این مزیت را برای آنها فراهم

کنند، نسبت به رقبای، مزیت رقابتی دارند و تولیدات‌شان بیشتر در

معرض توجه و انتخاب مشتریان قرار می‌گیرند بنابراین حضورشان

نیز در بازار به‌تدریج تثبیت خواهد شد.

رئیس‌جمهوری:

با اسنپ‌بک نمی‌توان جلوی ما را گرفت



گفت: کافی است که انگیزه اصلاح و پیشرفت را در خود تقویت کنید؛ قاعده بر این است که وقتی انسان در فشار و محاصره موانع گرفتار می‌شود، خلاقیت‌هایش بیشتر بروز می‌کند. دولت در تلاش است تا بستر شکوفایی خلاقیت‌های فرزندان این آب و خاک را هرچه بیشتر در سراسر کشور به‌شکل عادلانه فراهم و آموزشی ارائه کند که مبنای آگاهی نسبت به مشکلات و انگیزه برای رفع آنها باشد.

پزشکیان با تاکید بر اینکه ما و ایران به‌شما امیدوار بوده و دل بسته‌ایم، خاطرنشان کرد: شما می‌توانید ایران را آباد کرده و به نقطه اوج پیشرفت برسانید؛ نباید اجازه دهیم یک رژیم جعلی جنایتکار، اراده خود را در منطقه بر زور بیش ببرد. ایران با تکیه بر شما می‌تواند آبادانی، عدالت و انصاف را برای خود و منطقه به‌ارمغان بیاورد.

در این مراسم همچنین با حضور رئیس‌جمهوری و وزیر آموزش‌وپرورش از ۳۸ نفر از مدال‌آوران المپیادهای اقتصاد، ریاضی، زیست‌شناسی، شیمی، علوم زمین، فیزیک، کامپیوتر، نجوم و اختر فیزیک و هوش مصنوعی با اهدای لوح تجلیل شد.

که می‌توانیم بر موانع غلبه کنیم و بدخواهان این سرزمین نمی‌توانند راه را بر ما ببندند؛ به‌هیچ‌وجه نمی‌توان جلوی کسی را که عزم و اراده و توانایی پیشرفت دارد، بست. ما هرگز در برابر زیاده‌خواهی‌ها تسلیم نشده و سر خم نخواهیم کرد، چراکه توانایی و قدرت تغییر داریم و کافی است به کسانی که توانایی و اراده دارند، اعتماد کنیم.

■ **در حال اصلاح محتوای آموزشی**

پزشکیان با بیان اینکه زمانی برای از دست دادن نداریم، تصریح کرد: ۴۷ سال است که مدرسه می‌سازیم، اما همچنان با کمبود فضای آموزشی مواجهیم، در این دولت تصمیم گرفتیم یک‌بار این مشکل را حل کنیم. همچنین در حال اصلاح و ارتقای کیفی شیوه‌ها و محتوای آموزشی نیز هستیم. متأسفانه نظام اداری کشور منجمد شده است و در برابر تغییر و اصلاح مقاومت می‌کند. باید تلاش کنیم قالب‌ها را بشکنیم و شما که هنوز در این قالب‌ها قرار نگرفته‌اید، خیلی راحت‌تر می‌توانید خلاقیت و قوه ابتکار خود را در مسیر اصلاح امور و رفع مشکلات به کار بگیرید. رئیس‌جمهوری

تولید کرده‌اند. رئیس‌جمهوری بااشاره به اختصاص بیشترین وقت خود از ابتدای آغاز کارشان، به موضوع تحول نظام آموزشی کشور گفت: دغدغه اصلی بنده در حدود یک‌سال گذشته، ایجاد بستر مناسب برای شناسایی، جذب، پرورش و بالفعل کردن ظرفیت‌های نوجوانان و جوانان نخبه کشور بوده است تا با تکیه بر آنها بتوانیم مشکلات را حل کرده و آینده کشور را بسازیم.

■ **عده‌ای سعی می‌کنند راه را ببندند**

پزشکیان همچنین بااشاره به تصمیم اتخاذشده در جلسه شب گذشته شورای امنیت سازمان ملل گفت: بنده شخصا به‌دفعات با وضعیتی مواجه شده‌ام که عده‌ای سعی کرده‌اند راه حرکت و رشد ما را ببندند، اما مغزها و اندیشه‌ها در مواجهه با هر مانعی یا راه می‌یابند، یا راه می‌سازند. انگیزه اصلی ما از تحول در نظام آموزشی این است که فرزندان این کشور را به‌شکلی تربیت کنیم که در مواجهه با مانع در مسیر هر هدفی، بدون هیچ تعللی به‌دنبال یافتن یا ساختن راه باشند.

رئیس‌جمهوری اضافه کرد: کافی است باور کنیم

سختگوی شورای نگهبان خبر داد بررسی بودجه ۱۴۰۵ با فرآیند جدید

کارها را در راستای انسجام و اتحاد و حل مشکلات کشور می‌دانیم.

وی در واکنش به سوالی مبنی بر اینکه آیا شورای نگهبان در جریان جزئیات توافق قاهره بین ایران و آژانس بین‌المللی انرژی اتمی است، اظهار کرد: ما نظر خود را درباره قانونی که اخیرا در مجلس تصویب شد - تعلیق همکاری با آژانس - در موعد مقرر اعلام کردیم، اما شورای نگهبان نسبت به فرآیندها و ترتیبات اجرایی اظهارنظر نمی‌کند.

طحان‌نظیف توضیح داد: مبنا برای ما همان قانونی است که در مجلس تصویب شد، اما مابقی آن از جمله این توافق در حوزه اجراست و در حیطه اختیارات ما نیست. پس چون این موضوع مربوط به مسائل اجرایی است، ما نسبت به اصل و جزئیات این توافق ورود نمی‌کنیم.

■ **وظیفه همه دستگاه‌ها، حفظ وحدت و انسجام ملی است**

وی تاکید کرد: وظیفه همه مسئولان در همه دستگاه‌ها این است که فضای وحدت و انسجام در کشور را حفظ کنند. همه باید با هم برای تحقق ایران قوی و برای حل مشکلات مردم آمادگی و انسجام را حفظ کنیم. طبیعتا ما هم در شورای نگهبان در کنار سایر قوا و دستگاه‌ها اعم از دولت، مجلس و قوه قضائیه خواهیم بود.

سخنگوی شورای نگهبان اظهار ادامه داد: شورای نگهبان تلاش خودش را با توجه به سه وظایف و مسئولیت‌هایی که دارد، در این راستا انجام می‌دهد. همین رفت‌وآمد مصوبات بین شورای نگهبان و مجلس برای آن است که ایرادات زودتر رفع و قوانین تصویب و اجرایی شود. ما همه این

و لایحه دریافتی از مجلس شورای اسلامی، ۵ اساسنامه دولت و ۳۲ استعلام صورت‌گرفته از دیوان عدالت اداری را که در شورای نگهبان مورد بررسی قرار گرفته، از طریق شما به سمع و نظر مردم عزیز کشورمان می‌رسانم.

سخنگوی شورای نگهبان گفت: طرح اصلاح مواد (۱۸۰) و (۱۸۲) قانون آیین‌نامه داخلی مجلس شورای اسلامی مصوب جلسه مورخ ۱۲ شهریور ۱۴۰۴ مجلس شورای اسلامی در جلسه شورای نگهبان مورد بحث و بررسی قرار گرفت که مغایر با موازین شرع و قانون اساسی شناخته نشد. بر این اساس، زمان رسیدگی به بودجه تغییر کرده و یک‌مرحله‌ای و کوتاه شده است. بودجه سال ۱۴۰۵ نیز با فرآیند جدید مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

رشیدی: ملت ایران تسلیم زورگویی نمی‌شود

را دارد و هیچ اقدام یک‌جانبه و غیرقانونی نمی‌تواند اراده ملت و مسیر مستقل کشور را تضعیف کند. وی همچنین بیان کرد: اقدام تروئیکای اروپا برای بازگرداندن قطعنامه‌های خاتمه‌یافته، نه‌تنه روند گفت‌وگو و مسیر صلح‌آمیز پرورنده هسته‌ای را مختل می‌کند، بلکه باعث افزایش بی‌اعتمادی بین‌المللی و پیچیدگی مذاکرات خواهد شد. فشار یک‌جانبه و تحمیل سیاست‌های خارجی بدون رعایت قواعد بین‌المللی، نتیجه‌ای جز افزایش مقاومت ملی و تحمیل هزینه بیشتر بر طرف متجاوز ندارد.

این نماینده مجلس خاطرنشان کرد: امروز امریکا و اروپا چشم از جنایات ضدبشری رژیم‌صهیونی بسته‌اند و تمام قدرت و امکانات خود را جهت حفظ و تحکیم این رژیم کودک‌کش هزینه می‌کنند. رشیدی در پایان گفت: ترکیب مقاومت ملی، توان دفاعی، دیپلماسی هوشمندانه و بهره‌گیری از ابزارهای قانونی بین‌المللی، موثرترین راهکار برای حفاظت از امنیت کشور و ثبات منطقه‌ای و بین‌المللی است. ایران همواره مسیر گفت‌وگو و همکاری را باز نگه داشته است، اما هر گونه سوءاستفاده از حسن‌نیت کشور با پاسخ مقتدرانه و بازدارنده مواجه خواهد شد.