

نوآوری در خدمات پیش‌شروط توسعه بازار



شهرام شیرکوند پژوهشگر و مشاور صنعت

براساس گزارش سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECD)، در حال حاضر بخش خدمات بیش از ۶۰ درصد از اقتصاد ۴۰ کشور مطرح دنیا را شامل می‌شود.

ایزو (ISO) سازمان بین‌المللی استانداردسازی که هدف آن توسعه و انتشار استانداردهای بین‌المللی در زمینه‌های مختلف صنعتی، تجاری و فناوری است، خدمات را به‌عنوان بخشی از تصور کلی محصولات نهایی تعریف می‌کند.

مدیران بنگاه‌های اقتصادی همواره در پی اجرای روش‌های نوآورانه برای توسعه فروش و افزایش سهم بازار هستند.

زمانی که اهمیت تکريم مشتری و نقش مصرف‌کننده در رونق تولید و فروش در فرهنگ یک جامعه به‌درستی تعریف و تبیین شده باشد و خدمت به مشتری به‌عنوان یک ارزش برای ارتقا و تقویت برند شرکت‌ها و سازمان‌های تولیدی و اقتصادی مطرح باشد، سازمان‌ها در جایگاه اصلی خود قرار می‌گیرند؛ به‌نحوی که هر سازمان، خدمات باکیفیت و بارزش به مشتری ارائه خواهد داد که موجب جلب رضایت و وفاداری مشتری می‌شود.

اکنون شرکت‌ها بر این امر واقفند که هر روز بر قدرت مشتری افزوده می‌شود و در این اثنا تولیدکنندگان کالا و خدمات برای توسعه سهم بازارشان باید در راستای مشتری‌محوری و مشتری‌نوازی گام بردارند.

در این شرایط توسعه برند، افزایش تولید و رونق فروش از مهم‌ترین اهداف مدیران سازمان‌ها و شرکت‌ها به‌شمار می‌رود که البته تحقق این موارد در گرو رضایت مشتریان و افزایش کیفیت کالاها و خدمات ارائه شده است. در واقع کیفیت عالی می‌تواند کلیدی برای تمایز سازمان‌ها و شرکت‌های تولیدکننده کالا و خدمات باشد. دلایل متعددی را می‌توان برشمرد که به‌وسیله آن سازمان‌ها به‌دنبال ارائه خدمات باکیفیت بالاتر به مشتریان خود هستند که اهم آن بدین قرار است: ۱- ماهیت خدمات ۲- عوامل درون‌سازمانی ۳- بالا رفتن انتظار مشتریان ۴- عوامل محیطی ۵- عملکرد رقبا و ۶- مزایای ناشی از کیفیت خدمات.

امروزه با تغییر ذائقه و سلیقه مشتری باید تولیدکنندگان بتوانند پاسخگوی خواسته‌های جدید مشتریان باشند. حفظ مشتری را ترغیب‌دها و ابزاری خاص امکان‌پذیر است. مهم‌ترین ابزار بازاریداری برای بازاریابان، ارتباط مستمر با مشتری، ارائه کیفیت و خدمات مناسب و رصد کردن تحرکات رقبایی است که با ارائه کالای جدید و خدمات نوآورانه به‌سمت بازاریداری حرکت می‌کنند. بازاریداری به‌معنی حفظ مشتریان فعلی، ترغیب آنها به خرید بیشتر و تداوم خرید از طریق ایجاد رضایت و خرسندی در مصرف‌کنندگان کالا و خدمات است. در واقع بازاریداری، مهارت راضی‌سازی مشتری است. آگاهی از رفتار مشتری، ارتباط برقرار کردن با او، داشتن اطلاعات روان‌شناختی و جامعه‌شناختی و نیز اطلاع از تحرکات و امکانات رقبیان نقش مهمی در حفظ و صیانت مشتری ایفا می‌کند. مشتری تنها کالا و خدمات نمی‌خرد، بلکه جویای ارزش، احترام و منافعی است که باید از سوی تولیدکنندگان کالا و خدمات برآورد شود.

در حال حاضر نقش و جایگاه مشتری از دنباله‌روی تولیدکننده به هدایت‌کننده بنگاه‌های اقتصادی، سرمایه‌گذاران، تولیدکنندگان و حتی پژوهشگران و نوآوران تغییر یافته و عمده مفاهیم و تئوری‌ها بر محور «مشتری» است. همچنین هدف نهایی برنامه‌ها و فعالیت‌های بنگاه‌های اقتصادی تأمین نیازها و جلب رضایت و اعتماد مشتری است. مشتری، سازمان یا فردی است که محصول یا خدمات دریافت می‌کند. در عصر کنونی موفقیت کسب‌کار یک بنگاه اقتصادی به رفتار مشتری در انتخاب کالا و خدمات و تصمیم خرید وی بستگی دارد و با توجه به افزایش رقابت در ارائه و تنوع خدمات، ارائه خدمات ویژه به مشتریان، جلب‌اعتماد و حفظ اطمینان این مشتریان از موضوعات اصلی در بنگاه‌های اقتصادی است، زیرا در صورت از دست دادن یکی از مشتریان، هزینه‌های جذب مشتریان جدید در بازارهای رقابتی بسیار بالاست.

بنابراین، حفظ و نگهداری مشتری به‌وسیله توسعه ارتباطات با آنها مستلزم وجود یک مزیت رقابتی در بازار است. در برخی موارد، مشتریانی که از خدمات یا کالای بنگاه‌های اقتصادی رضایت ندارند، ممکن است حاضر به پیگیری و طرح شکایت از شرکت تولیدکننده محصول یا ارائه‌دهنده خدمات نباشند، زیرا این کار را وقت‌گیر می‌دانند. در حیطه بازاریابی و فروش، طرح نکردن شکایت از سوی مشتری، نشانه خوبی نیست و نمی‌توان آن را به حساب رضایتمندی مشتری گذاشت؛ چه‌بسا در بسیاری از موارد موضوع خلاف این است و براساس تحقیقات انجام‌شده؛ مشتری ساکت، همواره یک مشتری راضی نیست. به‌منظور توسعه بازار، کارشناسان بخش رسیدگی به شکایت‌ها، باید از مشتریان درباره کیفیت کالا و نحوه ارائه خدمات سوال کنند و با اطلاعات حاصل از این روش برای رفع کاستی‌های کیفی محصول و خدمات‌شان کمک بگیرند. با تحقیق در حوزه بازار و بررسی رفتار مشتریان می‌توان به ایجاد مخرب سندرم مشتریان ناراضی و ساکت پی برد. البته گاهی نرخ نامتعارف، کیفیت نامناسب کالا و خدمات فروش و پس از فروش نیز مشکلاتی را برای مشتری به‌وجود می‌آورد که مشتری از گفتن آن واهمه دارد. در چنین وضعیتی نمی‌توان گفت شکایت نکردن مشتری را مصرف‌کننده علامت رضایت است؛ در صورت استمرار این روند، تنها به‌واسطه همین مشتریان ناراضی، اما ساکت، سالانه مبلغ هنگفتی از درآمد شرکت یا سازمان محقق نخواهد شد.

نتایج حاصل از بررسی‌های انجام‌شده، حاکی از این است که طرح نکردن شکایت از سوی مشتریان ناراضی، هزینه‌ها و پیامدهایی برای سازمان‌ها و شرکت‌ها خواهد داشت؛ هزینه‌هایی مانند فرصت از دست رفته برای بهبود و اصلاح خدمات ارائه‌شده و به مشتری و از دست دادن یک ارتباط سازنده و یادگیرنده با مشتری. البته رویارویی با سکوت مشتری ناراضی نیازمند هوشمندی، تدبیر و مدیریت است.

در این زمینه به‌عنوان قدم نخست باید به شناسایی این نوع مشتریان پرداخت، سپس باید علل سکوت آنها و طرح نکردن شکایت را جست‌وجو کرد و در نهایت به دلجویی و بازگردانی مشتریان ناراضی همت گمارد تا بتوان شاهد انتخاب تولیدات داخلی ازسوی مصرف‌کنندگان و توسعه و تقویت برند کالاهای تولید داخل بود. همچنین توجه به ارتباط سازنده و یادآورانه به‌عنوان یکی از راهکارهای افزایش مزیت رقابتی در محیط کسب‌وکار و توسعه سهم بازار بسیار حیاتی است. توجه به این نکته بسیار مهم است که خدمات بعد از فروش محصولات، یکی از ابزارهای بازاریابی محسوب می‌شود و موجب وفاداری مشتریان خواهد شد.

خبر

editor@smtnews.ir

پزشکیان: دست از مدیران پروازی برداریم



که مدبر پروازی نداشته باشید.

وزیر نفت نیز در این مراسم بااشاره به تاکیدات رهبر معظم انقلاب اسلامی درباره جمع‌آوری گازهای همراه و توقف فعالیت سوزاندن آنها، به تاکید پزشکیان در این زمینه در سومین جلسه هیات‌دولت چهاردهم اشاره و اظهار کرد: در ابتدای آغاز به کار دولت چهاردهم، مجموع ظرفیت جمع‌آوری گازهای همراه ۳۳۰میلیون فوت مکعب بود که تلاش کردیم به‌صورت مستمر با بهره‌گیری از توان بخش خصوصی و ارائه بسته‌های سرمایه‌گذاری این ظرفیت را افزایش دهیم. امروز در مجموع ۷۰۰ میلیون فوت مکعب گاز همراه در قالب ۳۶ بسته سرمایه‌گذاری بخش خصوصی، آماده برگزاری مناقصه با نرخ پایه صفر است.

مهندس پاک‌نژاد با بیان اینکه ۸۵ درصد تجهیزات و ۱۰۰درصد خدمات

نگرانی ایران از حضور نیروهای خارجی در قفقاز

ثبات را به‌خطر اندازد. اما براساس اعلام طرفین، «کریدر» از دستور کار خارج شده و یک مسیر جاده‌ای ترانزیتی تحت‌حاکمیت کامل جمهوری ارمنستان، جای آن را گرفته است. این تغییر، مثبت و مقول است که هم اصل حاکمیت ملی را حفظ و هم امکان بهره‌برداری اقتصادی و ارتباطی را برای همگان فراهم می‌آورد.

حضور نیروهای خارجی، پیامدهای منفی دارد

باوجود این، جمهوری اسلامی ایران نگرانی‌های خود درباره هرگونه حضور خارجی در این روند را آشکارا بیان کرده است. ورود نیروها یا بازیگران فرامنطقه‌ای به معادلات قفقاز، می‌تواند پیامدهای منفی بلندمدت برای صلح و ثبات داشته باشد. این نگرانی برآمده از تجربه تاریخی منطقه است که دخالت قدرت‌های فرامنطقه‌ای باعث پیچیده‌تر شدن بحران‌ها و طولانی‌تر شدن مسیر صلح می‌شد. این موضوع در فضای گفت‌وگو با ۲ همسایه به‌صورت شفاف یادآوری شده است. ایران بر این باور است که پایدارترین راه‌حل‌ها برای قفقاز باید از همکاری و گفت‌وگوی کشورهای منطقه برآید، نه از فشار، دیکته یا تنظیم‌گری بازیگران بیرونی. تجربه دیگر نقاط جهان نشان می‌دهد که توافقی‌هایی که بدون لحاظ حساسیت و منافع واقعی کشورهای همسایه شکل گرفته یا به فشار خارجی تحمیل شده‌اند، یا به مرحله اجرا نمی‌رسند یا در نخستین بحران سیاسی فرو می‌پاشند. از این

معاون وزیر نیرو:

آثار انقلاب توسعه تجدید پذیرها به‌زودی نمایان می‌شود

در شهرک صنعتی شمس‌آباد استان تهران به ظرفیت حدود ۱۰۰مگاوات به سانتیا تحویل داده شده است که عملیات اجرایی آنها تا ۲ ماه آینده به‌پایان می‌رسد؛ در صورت تحویل زمین از سوی وزارت صمت، ساخت نیروگاه‌های خورشیدی در جوار شهرک‌ها ظرف ۲ تا ۳ ماه انجام خواهد شد.

وی بااشاره به افزایش قابل‌توجه تولید برق نیروگاه‌های خورشیدی گفت: تولید برق این نیروگاه‌ها با رشد ۷۱درصدی از ۳۵۷ میلیون کیلووات‌ساعت به ۶۱۰ میلیون کیلووات‌ساعت رسیده است. طر‌زطلب ادامه داد: تولید برق نیروگاه‌های بادی نیز از ۱۴۳میلیون کیلووات‌ساعت به ۴۳۲ میلیون کیلووات‌ساعت افزایش یافته است.

معاون وزیر نیرو با بیان اینکه هم‌اکنون ظرفیت نیروگاه‌های تجدیدپذیر کشور به هزار و ۸۶۸ مگاوات رسیده است، خاطرنشان کرد: این رقم در پایان تیر سال گذشته هزار و ۲۳۲ مگاوات بود و تنها در یک سال گذشته ۶۳۶ مگاوات نیروگاه جدید وارد مدار شده که سهم انرژی‌های تجدیدپذیر را در سید تولید برق کشور به حدود ۲ درصد رسانده است.

وی از حمایت‌های رئیس‌جمهور و وزیر نیرو و عنایت مقام معظم رهبری برای تخصیص اعتبار در راستای توسعه تجدیدپذیرها در راستای رفع ناترازی انرژی، قدرانی و خاطرنشان کرد: تا پایان امسال سهم انرژی‌های تجدیدپذیر از سید تولید برق کشور به بیش از ۵ درصد افزایش خواهد یافت؛ ایران امروز به کارگاه بزرگی در حوزه انرژی‌های

اگر از حقوق هسته‌ای محروم شویم،نباید در NPT بمانیم

همه امیدها و پل‌هایی است که برای همکاری و تعامل باقی مانده بود. این شرایط، هر کشوری را به نقطه‌ای می‌رساند که خروج از معاهده را منطقی بدانند.

فاطمی تاکید کرد: این منطق تنها مختص جمهوری اسلامی ایران نیست و اگر کشور دیگری نیز در چنین شرایطی قرار بگیرد، همین تصمیم را اتخاذ خواهد کرد.

وی گفت: وقتی عضوی از یک پیمان بین‌المللی، بدون بهره‌مندی از مزایای آن، صرفاً متحمل محدودیت‌ها و فشارها شود، ادامه عضویت برایش سودی ندارد؛ این یک اصل منطقی در روابط بین‌الملل است. نماینده مردم بابل در مجلس شورای اسلامی با انتقاد از رویکرد امریکا و برخی کشورهای غربی در قبال برنامه هسته‌ای ایران، تصریح کرد: آنها می‌خواهند جمهوری اسلامی ایران حتی از حق استفاده صلح‌آمیز از انرژی هسته‌ای نیز محروم شود، در حالی که این موضوع، یکی از حقوق روشن و مسلم هر عضو NPT است. استفاده صلح‌آمیز از انرژی هسته‌ای، از تولید

منظر، ایران بر گفت‌وگوی منطقه‌ای و همکاری همه‌جانبه کشورهای قفقاز جنوبی تاکید دارد و آن را ضامن واقعی صلح می‌داند.

استقبال از این توافق، تگاهی مشروط و متکی بر اصول ملی و منطقه‌ای است

به‌همین‌دلیل استقبال از این توافق، تگاهی مشروط و متکی بر اصول ملی و منطقه‌ای است. اگر این مسیر بتواند به کاهش تنش‌ها، حفظ مرزهای بین‌المللی، رعایت حاکمیت ملی کشورها و توسعه همکاری‌های اقتصادی بینجامد، جمهوری اسلامی ایران آمادگی دارد برای تسهیل اجرای آن، به‌عنوان همسایه مسئول، نقش‌آفرینی کند. در مقابل، اگر روندها به‌سمتی برود که این اصول نقض یا حضور و نفوذ بیگانگان در منطقه تقویت شود، جمهوری اسلامی ایران متناسب با شرایط و در دفاع از منافع خود و ثبات منطقه، موضع‌گیری قاطع خواهد داشت.

جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان همسایه‌ای مسئول و شریک قابل‌اعتماد، آماده است در چارچوب تعاملات منطقه‌ای به شکل‌گیری صلحی واقعی، پایدار و متکی بر اراده ملت‌ها کمک کند. هدف روشن است؛ قفقازی امن، باثبات و عاری از مداخله بیگانگان. این مسیر را با نگاه به آینده و براساس اصولی که سال‌ها در سیاست خارجی جمهوری اسلامی ایران ریشه دوانده، دنبال خواهیم کرد.

تجدیدپذیر تبدیل شده و انقلابی بزرگ در این زمینه آغاز گشته است که آثار آن در هفته‌های آینده نمایان خواهد شد.

طرزطلب، روند اجرای پروژه‌های نیروگاه‌های تجدیدپذیر توسط بخش خصوصی و دولتی را تشریح و تصریح کرد: در فاز نخست احداث ۷۰۰۰ مگاوات نیروگاه تجدیدپذیر، که عمدتاً از نوع خورشیدی است، برنامه‌ریزی و نهایی شده و تمام تمرکز این سازمان بر تحقق این هدف و کمک به کاهش ناترازی برق کشور است.

به‌گفته رئیس سانتیا، عملیات اجرایی ساخت نیروگاه‌های خورشیدی در ۸۵۴ ساختمان‌گاه آغاز شده و نصب بیش از ۵هزار مگاوات نیروگاه تجدیدپذیر در حال اجراست.

معاون وزیر نیرو از افتتاح هفتگی تعداد قابل‌توجهی نیروگاه تجدیدپذیر با حضور مقامات کشوری خبر داد و گفت: از اواخر مرداد، نیروگاه‌های دولتی در حال اجرا نیز به‌تدریج وارد مدار خواهند شد.

وی بااشاره به اینکه براساس برآوردهای انجام‌گرفته، برای هر مگاوات برق حرارتی، سالانه هزاران مترمکعب آب و مقادیر زیادی گاز یا سوخت مایع نیاز است، عنوان کرد: در شرایط خشکسالی و کمبود گاز طبیعی در کشور، توسعه نیروگاه‌های تجدیدپذیر علاوه بر کاهش انتشار آلاینده‌ها، موجب صرفه‌جویی قابل‌توجه در مصرف آب و سوخت نیروگاهی می‌شود و به پایداری شبکه برق کمک می‌کند.

