

ارزش آفرینی برای مشتری در فرهنگ تولید



شهرام شیر کوند
پژوهشگر صنعت

مدیران برندهای معتبر به این نکته اشراف دارند که ارزش ویژه مشتری یا customer equity از اهمیت زیادی برخوردار است و در موفقیتشان نقش بسیار موثری دارد. از آنجا که ارزش آفرینی مهم‌ترین وجه مشتری‌مداری است، به دغدغه اصلی سازمان‌ها تبدیل شده است. شرایط امروز جهان و فضاهای کسب‌وکار جدید به‌نجوی مهندسی‌شوند که محصولات و خدمات آنها همه نیازها و خواسته‌های مشتری را تأمین کند. به‌بیان دیگر، استراتژی سازمان باید بر اساس ارزش آفرینی برای مشتری‌ان باشد.

در همین زمینه باید توجه داشت که ارزش‌ها بر اساس 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 رقبا، تجزیه و تحلیل ارزش‌های مشتری انجام می‌دهند. 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 را جلب رضایت آنها دارای اهمیت شود.

در حقیقت رضایتمندی مشتری به‌عنوان یک سنجه برای میزان خشنودی وی از کالا یا خدمتی که خریداری کرده، است. در این راستا باید در نظر داشته باشیم که این ارزش را نیروی انسانی سازمان یا شرکت در مشتری ایجاد می‌کند؛ از این رو باید فرهنگ سازمانی نیروی انسانی به‌سازاری یا توسعه‌یابی این امر توسط مدیران ایجاد و ایجاد ارزش برای مشتری به یک فرهنگ سازمانی تبدیل شود. امروزه مدیریت سرمایه‌های انسانی، هنر و تخصص مدیران به‌شمار می‌رود و افرادی که از این هنر و تخصص بهره‌مند هستند، به‌سهولت به هدف‌های مدیریتی خود دست می‌یابند. مدیران موفق هر روز با تفکری نوین و ناب در عرصه مدیریت ظاهر می‌شوند و از فرصت‌ها و امکانات موجود به بهترین نحو ممکن استفاده می‌کنند، اما مدیران سنتی اغلب گرفتار تشریفات شده و برای رفع مشکلات خاص، به راهکارهای معمول و متعارف متوسل می‌شوند، در حالی که مدیر ناب پیوسته در باره مشکلات سازمان می‌اندیشد، علت‌های ریشه‌ای آنها را می‌جوید و تجربیات را تا یافتن بهترین شیوه برای انجام اقدامات اصلاحی راهبری می‌کند. حقوق مصرف‌کنندگان از دیرباز همواره مورد توجه قرار داشته

و به‌طور حتم این توجه مبتنی بر اصول اخلاقی بوده است. در حقیقت حاکمان 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 اصل رعایت حقوق مصرف‌کنندگان نیز در بخش تولید است تا این شاخص‌ها معیارها ترویج‌یابد و از بخش تولید در این مسیر حمایت شود؛ بنابراین این دولت به‌دنبال گسترش فضای رقابتی بین بنگاه‌ها در راستای حمایت از حقوق مصرف‌کننده است. ماندگاری بنگاه‌های اقتصادی در بازار رقابتی به انتخاب مصرف‌کننده بستگی دارد، زیرا او 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 امنیت خاطر مصرف‌کننده است. در واقع موفقیت بنگاه اقتصادی در گرو رعایت حقوق مصرف‌کننده و حفظ مشتری است. بی‌شک کیفیت تولیدات صنعتی و موضوع رقابتی بودن تولیدات به عوامل متعددی بستگی دارد که از مهم‌ترین آنها، بسته‌شدن حلقه و چرخه تحقیق، تولید و بازار است که بخشی از آن برعهده تولیدکنندگان و صنعتگران و بخش مهم دیگر، وجود سیاست‌های حمایتی و بسترسازی برای رشد صنعت توسط دولت و مدیران است؛ بنابراین تولیدی که بر پایه‌های سرمایه‌های انسانی و اجتماعی شکل گیرد، سررزی‌های مثبت خارجی خواهد داشت و این سرریزها، عامل ارتقای بیشتر تولید می‌شود. از سویی ایجاد بسترهای خصوصی‌سازی و کار آفرینی در کنار مهیا کردن ابزار بهره‌وری تمایل به سرمایه‌گذاری در تولید را افزایش داده و بازار را به سمت رقابتی شدن 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 است. البته بدیهی است هم‌زمان با حمایت از تولید ملی باید از حقوق مصرف‌کننده نیز حمایت شود؛ 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 با ارزش آفرینی برای مشتری، حمایت از تولید داخلی و برندسازی که از مهم‌ترین مبنای فرمول‌های اقتصادی کشور است، مردم را به مصرف کالاهای ساخت داخل ترغیب کرد، چرا که رشد تولید، توزیع و مصرف کالاهای جعلی با برندهای معتبر و لوکس در کشور یک واقعیت تلخ است. تا وقتی تولیدات داخلی حمایت نشود، امکان توسعه صنعتی و تولیدی در داخل به‌وجود نخواهد آمد و در پی آن مصرف داخلی به کل وابسته به خارج می‌شود، اشتغال صدمه جدی می‌بیند و توسعه اقتصادی با تأخیر رقم می‌خورد. نکته حائز اهمیت در مقوله ارزش آفرینی برای مشتری این است که امروزه مشتریان در زمان انتخاب تنها به‌دنبال نرخ مناسب کالا و خدمات نیستند و مهم‌ترین موضوع برای آنها «ارزش افزوده» است؛ در حقیقت مشتریان به‌دنبال یک تجربه ارزشمند از انتخاب و خرید هستند.

در توسعه مکران اولویت با نیروهای بومی است



است کارگروهی برای بررسی پیشنهادات سرمایه‌گذاران خارجی و رفع موانع برای فعالیت آنها تشکیل شود و در صورتی که با مشکلی مواجه شدید، آنها را ارائه دهید تا به‌شکل مقتضی درباره آنها تصمیم‌گیری شود. رئیس‌جمهوری بر رعایت استانداردهای زیست‌محیطی در توسعه منطقه مکران تأکید کرد و گفت: از هم‌اکنون تلاش کنید شهرهایی که در این منطقه زیرساخت‌های حمل‌ونقل مدرن و کافی برای جمعیت‌های بزرگ و سازگار با محیط‌زیست باشند تا با پدیده‌هایی مانند آلودگی هوا در شهرهای این منطقه مواجه نشویم. پزشک‌های افزود: توجه داشته باشید که می‌خواهیم در این منطقه ساخت‌وسازهایی کنیم که تا ده‌ها سال آینده مورد استفاده مردم قرار گیرد، از این رو نباید به‌گونه‌ای اقدام کنیم که مطابق با استاندارد شهرهای فعلی یا متعلق به ۶۰ و ۷۰ سال قبل باشد. در این زمینه لازم است سازمان حفاظت محیط‌زیست، نظارت‌ها و اقدامات خود را داشته باشد تا علاوه بر رعایت استانداردهای زیست‌محیطی در توسعه مکران، به محیط‌زیست این منطقه نیز آسیبی وارد نشود. حتی در تولید برق نیز، اولویت اصلی در این منطقه باید با ساخت نیروگاه‌های خورشیدی و تولید انرژی پاک باشد.

وی بر ضرورت مشارکت جامعه بومی ساکن در مکران در توسعه این منطقه تأکید کرد و گفت: در تصمیم‌گیری‌ها اولویت با جامعه محلی مکران است، حتی پیشنهاد من این است که در نظام آموزشی، اولویت آموزش و جذب نیرو باید از نیروهای محلی باشد، چراکه آنها برای حضور و فعالیت در این منطقه انگیزه و تمایل بیشتری دارند. این می‌تواند با اصلاح نظام آموزشی و اختصاص سهمیه

رئیس‌جمهوری با تأکید بر ضرورت اولویت قائل شدن برای افراد و نیروهای محلی در توسعه منطقه مکران، گفت: تمام اقدامات در این منطقه باید به‌شکل دقیق براساس طرح جامع توسعه مکران انجام و زیرساخت‌های منطقه نه براساس استانداردهای موجود و گذشته، بلکه برای زندگی در ده‌ها سال آینده ایجاد شود. به‌گزارش پایگاه اطلاع‌رسانی دولت، مسعود پزشکیان در ادامه جلسات «اقتصاد دریا محور»، با تأکید بر ضرورت عمل براساس طرح جامع توسعه مکران در تمامی اقدامات، گفت: در توسعه این منطقه در همه زمینه‌ها، از جمله توسعه صنایع و خطوط مواصلاتی، اعم از راه‌آهن، بزرگراه، فرودگاه و اصول شهرسازی، باید دقیقاً طبق اصول طرح جامع عمل شود و تمامی اقدامات بدون استثنا به‌گونه‌ای باشد که در آینده ناچار به تخریب و بازسازی برای توسعه زیرساخت‌ها نشویم.

رئیس‌جمهوری در ادامه درباره عدم تمایل نیروها و کارشناسان پیمانکار فعال در مکران به سکونت در این منطقه، افزود: وقتی امکانات سکونتی مناسب فراهم نباشد، به‌طبع نباید انتظار داشت که نیروها به‌همراه خانواده در این مناطق ساکن شوند، بنابراین برای جلب‌نظر متخصصان و پیمانکارانی که قرار است در این منطقه فعال شوند، باید شهرک‌های مسکونی با کیفیت بالا و متناسب با امکانات رفاهی روز ساخته شود، تا نیروهایی که به این منطقه می‌آیند، تمایل به سکونت خود و خانواده در این منطقه داشته باشند. متأسفانه در برخی پروژه‌ها آلودگی نمی‌شود و فقط به امروز نگاه می‌کنیم، در حالی که باید ده‌ها سال آینده را هم در محاسبات خود در نظر بگیریم. وی با اشاره به تمایل سرمایه‌گذاران خارجی در حضور در پروژه‌های مکران، اظهار کرد: لازم

برگزاری نخستین جلسه اصلاح نظام بنگاهداری به ریاست پزشکیان

نخستین جلسه «اصلاح نظام بنگاهداری» به ریاست مسعود پزشکیان و با حضور وزیر و معاونان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی برگزار شد.

به‌گزارش ایسنا، در این جلسه وزیر تعاون، کار و رفاه اجتماعی و مدیران این وزارتخانه، گزارشی از وضعیت شرکت‌های زیرمجموعه ارائه کردند و خواستار ادغام برخی از این شرکت‌ها در زنجیره‌های مرتبط بودند.

پزشکیان ضمن استماع سخنان وزیر و معاونان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، بر ضرورت بررسی بیشتر موضوع و نیز برگزاری جلسات دیگری

پزشکیان همچنین بر اخذ نظر سایر مدیران مرتبط در دولت در این زمینه تأکید و اظهار کرد: در اینک از مزعزه تا سفره را باید به‌صورت واحد مدیریت کنیم، شکی نیست، اما وجود شرکت‌ها در زیرمجموعه وزارتخانه‌های غیرمرتبط، مثل شرکت‌های پتروشیمی و فولادی در وزارت رفاه، حساسیت‌هایی دارد که ایجاب می‌کند، پس از دقت‌نظر و بررسی تمامی ابعاد، به‌صورت کارشناسانه قدم برداریم.

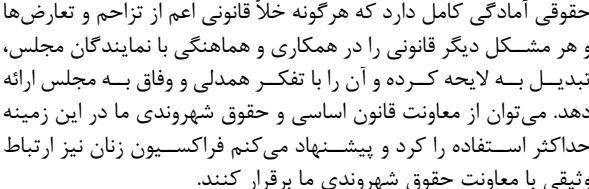
در پایان این جلسه، مقرر شد موضوع در جلسه بعدی با حضور وزرای نفت، امور اقتصادی و دارایی و صنعت، معدن و تجارت بررسی شود.



به سامانه رفاهی وزارت کار گفت: به‌دنبال ارائه تسهیلات ویژه به اقشار ضعیف و دهک‌های پایین درآمدی در بخش مسکن هستیم.



هستم تا بتوانیم قدم‌هایی را برداریم و به اجرای تفاهات نزدیک شویم.



فرآیند تقنینی کشور در اولویت قرار دهند و خاطر نشان کرد: معاونت حقوقی آمادگی کامل دارد که هرگونه خلأ قانونی اعم از تراحم و تعارض‌ها خود پرورده‌ها تا علاقه‌مندان به صنعت خودرو از نزدیک با نوآوری‌ها و تحولات جدید در صنعت خودرو آشنا شوند؛ همچنین در این نمایشگاه شاهد حضور پررنگ خودروهای برقی و هیبریدی هستیم.

شریعت گفت: بازدیدکنندگان در طول نمایشگاه می‌توانند از فرصت ویژه آزمون رانندگی (تست درایو) خودروهای جدید بهره‌مند شوند.

مدیر برگزاری ششمین نمایشگاه خودرو تهران افزود: در روزهای ۱۰ و ۱۱ بهمن، نشست‌های تخصصی با حضور کارشناسان و فعالان صنعت خودرو برگزار خواهد شد که به تحلیل چالش‌ها و فرصت‌های این صنعت اختصاص دارد. شریعت اضافه کرد: روز ۸ بهمن، مختص خبرنگاران بود و برخی شرکت‌های خودروسازی مونتاژی و وارداتی از جدیدترین محصولات خود رونمایی کردند.

مدیر برگزاری ششمین نمایشگاه خودرو تهران گفت: این نمایشگاه تا ۱۲ بهمن در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی شهر آفتاب پذیرای علاقه‌مندان به صنعت خودرو است. بازدید از این نمایشگاه برای عموم مردم آزاد است.

زمان خانه‌دار شدن به ۱۰۰ سال رسید

مدت زمان دسترسی به مسکن در کشور به ۱۰۰ سال رسیده و گاهی برای همیشه دسترسی به مسکن پیدا نمی‌کنند، از این رو دولت به‌طور جدی برنامه مسکن حمایتی را دنبال می‌کند.

معاون وزیر راه با تشریح اهداف اتصال سامانه‌های وزارت راه و شهرسازی

وزیر راه و شهرسازی کشورمان در دیدار با وزیر تجارت ترکیه، بر ارتقای همکاری‌های مشترک اقتصادی ۲ کشور تأکید کرد. وی در این دیدار ضمن تشکر از میزبانی ترکیه، گفت: ارتباط بین ۲ کشور دوست و همسایه و ارتقای این همکاری‌های مشترک، یکی از مهم‌ترین اهداف دولت در ارتباطات بین‌حکومتی است.

رئیس ایرانی کمیسیون مشترک همکاری‌های اقتصادی ایران و ترکیه بیان کرد: کمیسیون مشترک اقتصادی ایران و ترکیه بعد از سال‌ها در ایران تشکیل شد و بعد از تشکیل این کمیسیون شش‌جانبه تفاهات

وزیر راه و شهرسازی به‌منظور دیدار دوجانبه با وزرای حمل‌ونقل و تجارت ترکیه در رأس هیاتی به آنکارا سفر کرد. این سفر در حالی انجام شد که ۲۱ آذر امسال، یادداشت تفاهم همکاری‌های تجاری ایران و ترکیه با حضور وزیر راه و شهرسازی کشورمان و وزیر تجارت ترکیه به امضا رسید و دوطرف بر توسعه تجارت ۲ کشور به ۳۰ میلیارد دلار تا ۵ سال آینده تأکید کردند. در جریان این سفر قرار است وزیر راه و شهرسازی ایران با وزرای حمل‌ونقل و تجارت کشور ترکیه درباره توسعه مسائل دوجانبه و همکاری‌های حمل‌ونقلی بحث و گفت‌وگو کند.

معاون حقوقی رئیس‌جمهوری با بیان اینکه مشکل ما در وضع قوانین در کشور غلبه قانون‌گذاری بر طرح‌محوری بجای لایحه‌محوری است، از نمایندگان خواست به‌جای ارائه طرح، لایحه‌محوری را در فرآیند تقنینی کشور در اولویت قرار دهند.

به‌گزارش ایرنا، مجید انصاری در جلسه هماهنگی بررسی طرح‌ها و لوایح حوزه زنان که در معاونت امور زنان و خانواده ریاست‌جمهوری برگزار شد، گفت: از زمان نمایندگی در دوره سوم مجلس شورای اسلامی احساس می‌کردم که وجود یک فرآکسیون زنان لازم است. البته در آن زمان مجلس ۴ نماینده زن بیشتر نداشت و فرآکسیونی هم که برای زنان تشکیل شد، اکثریت با آقایان بود، اما همان فرآکسیون هم کارهای خوبی برای زنان کرد که یکی از آنها «محاسبه قدرت خرید مهریه» بود. به هر حال خوشحالم که امروز تعداد زنان نماینده مجلس افزایش یافته، هرچند هنوز به آن اندازه که باید باشد، نیست.

معاون حقوقی رئیس‌جمهوری با تأکید بر اهمیت و ضرورت همکاری

ویژه تر از خبر

برگزاری ششمین نمایشگاه بین‌المللی خودرو تهران

ششمین نمایشگاه بین‌المللی خودرو تهران از دوشنبه، هشتم بهمن با مشارکت ۴۴ شرکت داخلی و خارجی به مدت ۵ روز در محل دائمی نمایشگاه‌های بین‌المللی شهر آفتاب آغاز به کار کرد. این نمایشگاه خودرویی با حضور بیش از ۴۰ شرکت خودروسازی و صنایع وابسته به آن، میزبان ۳۲ شرکت داخلی و ۱۲ شرکت خارجی از کشورهای همچون چین، کره‌جنوبی، فرانسه، آلمان و برخی دیگر کشورهای اروپایی برپا شده است. در این نمایشگاه، آخرین دستاوردها و نوآوری‌ها در حوزه صنعت خودرو در مساحت تقریبی ۲۰ هزار مترمربع به‌نمایش درآمده است.



به‌گزارش خبرگزاری صدا و سیما؛ مدیر برگزاری ششمین نمایشگاه بین‌المللی خودرو تهران گفت: این نمایشگاه با حضور بیش از ۴۰ شرکت خودروسازی و صنایع وابسته به آن شامل ۳۲ شرکت داخلی و ۱۲ شرکت خارجی از