

فوت و فن کسب و کار

یا

پول چگونه می بارد

دکتر محمد رضا عابدی

پیک سلامت

۵۵۰۳۰۳۹۳

سرشناسه	:	عابدی، محمدرضا، ۱۳۳۰-
عنوان و نام پدیدآور	:	فوت و فن کسب و کار، یا، پول چگونه می‌یارد / محمدرضا عابدی
مشخصات نشر	:	تهران: پیک سلامت: ۱۳۸۷.
مشخصات ظاهری	:	۴۰۸ ص: مصور.
شابک	:	9786009076505
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
عنوان دیگر	:	پول چگونه می‌یارد
موضوع	:	موفقیت در کسب و کار
رده بندی کنگره	:	۱۳۸۷ ف ۱۶ ع / HF ۵۳۸۶
رده بندی دیویی	:	۶۵۰/۱
شماره کتابشناسی ملی	:	۱۳۳۰۵۶۹

عنوان کتاب		فوت و فن کسب و کار، یا، پول چگونه می‌یارد
نویسنده		دکتر محمدرضا عابدی
صفحه آرای		فروغ (۰۹۱۳۱۸۸۱۶۴۰)
تصویرگر		محیا عابدی
لیتوگرافی		پانیز
چاپ و صحافی		عصر انتظار
نوبت چاپ		اول - بهار ۱۳۸۸
تیراژ		۳۰۰۰ نسخه
قیمت		۷۰،۰۰۰ ریال
شابک		۹۷۸-۶۰۰-۹۰۷۶۵-۰۵

فهرست مطالب

۱۱	پیشگفتار.....
۱۷	۱: فوت و فن کسب و کار.....
۱۷	آیا کسب و کار فوت و فن دارد؟.....
۲۰	۱- بر حرفه خود مسلط باشید، کار یا جنس «یک» ارائه کنید.....
۲۱	۲- نام و آرم مخصوص به خود داشته باشید.....
۲۲	۳- به موقعیت محل کسب توجه کنید.....
۲۲	۴- به وضعیت ظاهری محل کار و کارکنان توجه داشته باشید.....
۲۴	۵- به خواست مشتری توجه کنید.....
۲۵	۶- مشتری‌های موجود را حفظ کنید.....
۲۵	۷- کاری کنید که مشتری، مشتری بیاورد.....
۲۶	۸- « تفاوت » ایجاد کنید.....
۲۷	۹- هزینه‌ها را کاهش دهید.....
۲۸	۱۰- «تخفیف هوشمند» بدهید.....
۲۸	۱۱- مشاور مالیاتی داشته باشید.....
۲۹	۱۲- در فروش نسیه ریسک نکنید.....
۳۰	۱۳- همه تخم مرغ‌ها را یک سبد نگذارید.....
۳۱	۱۴- در دسترس باشید.....
۳۲	۱۵- جنس جور داشته باشید.....
۳۲	۱۶- خوش اخلاق باشید.....
۳۳	۱۷- به مشتری گیر ندهید.....
۳۵	۱۸- به کلاس مشتری توجه کنید.....
۳۶	۱۹- جنس مرجوعی را پس بگیرید.....
۳۶	۲۰- ارزان بخرید، ارزان بفروشید.....
۳۷	۲۱- جنس مجانی بدهید.....
۳۷	۲۲- اشکال را جبران کنید.....
۳۸	۲۳- اهل مطالعه باشید.....
۳۹	۲۴- آینده نگر و تحلیل‌گر باشید.....
۳۹	۲۵- خوب تبلیغ کنید.....

- ۲۶- متناسب با توانایی خود وام بگیرید..... ۴۰
- ۲۷- در طلب نظر مشتری باشید..... ۴۰
- ۲۸- خوش قول باشید..... ۴۱
- ۲۹- کنترل پیشرفت..... ۴۲
- ۳۰- اهداف بلند مدت داشته باشید..... ۴۲
- ۳۱- پیشرو باشید..... ۴۲
- ۳۲- انعطاف داشته باشید..... ۴۳
- ۳۳- رقیبتان را بشناسید..... ۴۴
- ۳۴- از کامپیوتر و نرم افزارهای مناسب استفاده کنید..... ۴۴
- ۳۵- از استخر کوچک ماهی‌های بزرگ بگیرید..... ۴۵
- ۳۶- آمادگی خروج از بازار را داشته باشید..... ۴۵
- ۳۷- فنون مدیریت را بیاموزید..... ۴۷
- ۳۸- الگوها را مطالعه کنید..... ۴۷
- ۳۹- روی نقاط قوت خود تبلیغ کنید..... ۴۸
- ۴۰- قدرت بیان خود را تقویت کنید..... ۴۹
- ۴۱- خریدار را غافلگیر کنید..... ۵۰
- ۴۲- زبان بدن را بیاموزید..... ۵۱
- ۴۳- پیش چشم خریدار باشید..... ۵۲
- ۴۴- سیستم راه حل است..... ۵۳
- ۴۵- تحلیل بازار را بیاموزید..... ۵۴
- ۴۶- در شرایط روانی مناسب مذاکره کنید..... ۵۵
- ۴۷- متمرکز شوید..... ۵۵
- ۴۸- بازخورد (فید بک) داشته باشید..... ۵۶
- ۴۹- سؤال‌ها و اعتراض‌ها را پیش‌بینی کنید و برای آن جواب آماده نمایید..... ۵۷
- ۵۰- به حافظه اعتماد نکنید..... ۵۷
- ۵۱- اصل پارتو در تعامل با مشتریان..... ۵۸
- ۵۲- منافع خود را به منافع دیگران پیوند بزنید..... ۵۸
- ۵۳- اطلاعات بیشتری راجع به مشتریان خود کسب کنید..... ۵۹
- ۵۴- توقف نکنید..... ۵۹
- ۵۵- مشاور داشته باشید..... ۵۹
- ۵۶- عامل محدودیت را رفع کنید..... ۶۱
- ۵۷- اشتیاق و انگیزه داشته باشید..... ۶۱
- ۵۸- مستند سازی..... ۶۲
- ۵۹- ظرفیت‌های خود را افزایش دهید..... ۶۳

- ۶۰- مهارت‌های عمومی خود را گسترش دهید..... ۶۴
- ۶۱- از مشکلات نهراسید..... ۶۵
- ۶۲- عاشق کارتان باشید..... ۶۵
- ۶۳- نسیه و وجه دستی داده می‌شود حتی به شما به قدر قوه..... ۶۶

۴: کارآفرینان ایرانی..... ۶۹

- ۶۹- آقای زین‌العابدین آبادیان: شرکت مازی نور..... ۶۹
- ۷۱- ادامه گفتگو را با مهندس وحید بخوانید..... ۷۱
- ۷۵- خانم فرانک ابراهیمی: روش جدید آموزش زبان..... ۷۵
- ۸۳- محمد رضا احمدی: شرکت پژوهنده‌ی پودر سایش..... ۸۳
- ۸۶- آقای ارجمند: شرکت پاییزان..... ۸۶
- ۸۹- آقای اژدری فر: شرکت شیشه‌خم اژدری..... ۸۹
- ۹۳- احمد اسلامیان: شرکت روستا و پارس اشن گرمسار..... ۹۳
- ۹۶- حسن اسلمی: شرکت پیک خوان رنگین..... ۹۶
- ۹۹- علیرضا اسماعیل پور: صنایع چوبی بهار نارنج..... ۹۹
- ۱۰۸- مهندس اشراقی: شرکت آبرون..... ۱۰۸
- ۱۱۲- محمدرضا اصغرپور: مدیرعامل شرکت ساسوله..... ۱۱۲
- ۱۲۷- آقای بابائی: شرکت ملامین یزد گل..... ۱۲۷
- ۱۳۱- حکیمه بشری کیا: مدیرعامل شرکت حکیم بهار..... ۱۳۱
- ۱۳۷- حسن رجبعلی بنا: شرکت گروه صنعتی بنا..... ۱۳۷
- ۱۴۱- شمیرین پارسی: کشاورز نمونه..... ۱۴۱
- ۱۴۵- بیژن پاکزاد: موفق‌ترین فروشنده ایرانی..... ۱۴۵
- ۱۵۴- موفق‌ترین چهره اقتصادی در ایران (حسین ثابت)..... ۱۵۴
- ۱۵۹- سعید جابر انصاری: شرکت دژپاد..... ۱۵۹
- ۱۶۳- مهری جوادزاده: مدیرعامل شرکت صادراتی صنعتی و معدنی سپهر..... ۱۶۳
- ۱۷۴- خاور جوربنیان: رستوران‌دار گیلانی..... ۱۷۴
- ۱۷۸- امیر حجوانی: مدیر بزرگ‌ترین گروه ایرانی «یاهو»..... ۱۷۸
- ۱۸۵- محمد رضا حقیقت: شرکت سمنک..... ۱۸۵
- ۱۸۸- نیره خاتونی (حسن زاده): تعمیر لیفتراک با مدیریت زن ۷۷ ساله..... ۱۸۸
- ۱۹۴- مهدی خان محمدی: شرکت پیشرفت پخت، نان سحر..... ۱۹۴
- ۱۹۸- مهندس محمود خراسانی: شرکت پاديسان..... ۱۹۸
- ۲۰۱- ابراهیم خلیل کامرانی: نام شرکت بهنام پودر بناب..... ۲۰۱
- ۲۰۵- محمود خلیلی..... ۲۰۵

مصاحبه با منصوره خلیلی: چگونگی تأسیس شرکت بوتان در کتاب خاطرات «از دامنه تا قله».....	۲۰۵
برادران «خیامی».....	۲۱۴
زندگینامه محمود خیامی از زبان خودش.....	۲۱۵
مریم درانی: مدیرعامل شرکت جلوه سازان کیمیا.....	۲۳۶
حمید رضا راسخ: شرکت تولید دارو.....	۲۴۰
شهناز ربیعی: کارآفرین نمونه چهارمحال و بختیاری.....	۲۴۴
رحمان ریحانی: شرکت بهار نیکو گستران.....	۲۴۸
مهندس منوچهر سپهری: شرکت پارس مشعل.....	۲۵۱
حسن سرهنگ پور: پرورش طیور.....	۲۵۴
رضا سعیدی: شرکت تولیدی فجر بارز.....	۲۵۸
اکبر شانه زن: شرکت ایران شکلات.....	۲۶۲
دکتر صارمی: موسس بیمارستان فوق تخصصی صارم.....	۲۶۶
تیمورتاج علی آبادی: شرکت ترخینه.....	۲۷۲
ابوالفضل علیخانی: صنعت آکواریوم.....	۲۷۵
مهناز فاضل: زنی که از شکست هایش می گوید.....	۲۸۱
نسرین فتاح زاده: مدیرعامل شرکت پدیده بافت پشمن.....	۲۸۵
آقای فتح الهی: بسته بندی و خشک کردن سبزیجات.....	۲۸۹
علی فرزانی: مدیر رستوران های زنجیره ای هایدا.....	۲۹۲
بهروز فروتن: صنایع غذایی بهروز.....	۳۰۶
کاظم قلم چی: کنون فرهنگی آموزش.....	۳۱۶
مهندس اعظم قلی زاده پاشا: شرکت ابرفو.....	۳۱۹
فاطمه کاظمی: راه اندازی تولید قطعات خودروهای کشاورزی از سوی یک بانوی کارآفرین.....	۳۲۵
امید کردستانی: معاون فروش و مدیریت تولید در «نت اسکپ».....	۳۲۸
علی رضا کرم لو: شرکت آفرند.....	۳۳۴
کمیل کسانیان: شرکت بازرگانی کسانیان.....	۳۳۷
نگار کیهانفر: جوان ترین زن مدیر دفتر خدمات مسافرتی.....	۳۴۰
البه مشتاق: مدیرعامل شرکت پیمان خطوط گستر.....	۳۴۳
فرحناز مظفری: مدیرعامل شرکت نخ و طناب مظفری.....	۳۴۹
محمد مهدی مظلومیان: شرکت ابزار مهدی.....	۳۵۲
گفتگو با مریم مقدادی برنده طرح کسب و کار طرح آموزش کارآفرینی دختران فارغ التحصیل دانشگاهی.....	۳۵۵
عباس ملکی تهرانی: شرکت رادیاتور ایران.....	۳۵۸

ابراهیم میرشمسی: مالک و مدیرعامل ماشین‌افزار شمس از مرغداری صنعتی تا	
ساخت گیربکسهای خاص و سنگین صنعتی.....	۳۶۲
محمد رضا نجفی منش: شرکت فتر لول.....	۳۶۹
فاطمه نره‌ای: زن کارآفرین.....	۳۷۲
فرخ نور هاشمی: شرکت جاوید (ایوان).....	۳۷۵
سید محمد هاشمی: شرکت کاجیران.....	۳۷۹
فاطمه هاشمی: مدیر عامل شرکت صنایع شیمیایی توره شیمی.....	۳۸۲
آزاده یاسمن: طراح لباس و پارچه.....	۳۸۵
محسن یزدانی: رئیس هیأت مدیره شرکت توسعه تفلون.....	۳۸۹
۴: کسب و کار در جملات قصار.....	۳۹۵

آنکه خاشاک بتان از کعبه رُفت
مرد کاسب را حبیب‌الله گفت

شما چه یک فروشنده خرده‌پا باشید چه یک تاجر بزرگ، از خواندن
این کتاب بی‌نیاز نیستید.

پس از خواندن این کتاب و عمل به دستورات آن احساس خواهید
کرد که در کار خود مسلط‌تر و آگاه‌تر شده‌اید و می‌توانید درآمد
خود را تا چندین برابر افزایش دهید.

پیشگفتار

زندگی در این کره خاکی لوازم و ضروریاتی دارد که هر آنکه طالب زیستن در این سراسر است به ناچار باید بدین الزامات سر فرود آورد. از جمله این الزامات طلب رزق و کسب و کار است. نگاه به این مقوله در بین فرهنگ‌ها و اقوام مختلف یکسان نیست و رویکردهای متفاوت و بعضاً مغایری در این راستا وجود دارد. شاید بتوان رابطه معنی‌داری بین تلقی اقوام از کسب و کار و میزان پیشرفت و برخورداری آنها مشاهده نمود. برخی کار را جوهر زندگی و به بیانی دیگر معنابخش حیات دانسته و به آن عشق ورزیده و تا آخرین نفس‌ها دست از تلاش و کوشش برنمی‌دارند، آنچنان که بزرگمهر حکیم می‌گوید باید لب فرو بست و بازو گشود و کار کرد و دم نزد و یقین نمود که کلید طلایی کامیابی کار و کوشش است. دیگری کار را از ضروریات خوشبختی می‌داند آنجا که می‌گوید: خوشبختی یعنی کاری که انجام دهی، چیزی که عاشقش باشی و چیزی که به آن امید داشته باشی (چالمرز). دیزرائیلی هم می‌گوید فعالیت همیشه منجر به خوشبختی نمی‌گردد ولی هیچ خوشبختی هم بدون فعالیت فراهم نمی‌شود. از سوی دیگر گرچه کمتر کسی در ثنوی کار را مذموم می‌شمارد ولی بسیاری عملاً کاهلی کرده و تن به کار نمی‌دهند و گاهی نیز توجیهاتی عقلی و شرعی برای

سست‌کرداری خود می‌تراشند. در حالیکه آموزه‌های دینی ما نه تنها مشوق رهبانیت و ترک لوازم زندگی دنیوی نیستند بلکه سیره بزرگان دین در عمل نیز الگوی ارج نهادن به کار و کوشش است. در اینجا بد نیست اشاره‌ای به برخی از این آموزه‌ها در متون دینی داشته باشیم: «و برای انسان بهره‌ای جز سعی و کوشش او نیست.» (آیه ۳۹ سوره نجم)

حضرت رسول اکرم (ص):

«خدای بلند مرتبه مقرر داشته برای شما کوشش را، پس کوشا باشید.»

از امام صادق (ع) نقل شده است که حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «کسی که آب و خاک یعنی نعمت‌های طبیعی که خداوند در اختیار او قرار داده را دارد و نیروی انسانی خویش را برای بهره‌برداری به کار نمی‌بندد و در عین حال با فقر و گدایی زندگی می‌کند، نفرین و لعنت بر او باد!»

در حدیثی آمده است :

«به درستی که هر آینه منفور دارم مردی را که دهانش را به سوی پروردگار باز کرده و می‌گوید خدایا روزی مرا بده و دنبال روزی رفتن را کنار گذاشته است.»

عمر بن یزید گفت: به ابی‌عبدالله (ع) گفتم مردی می‌گوید هر آینه در خانه می‌نشینم و نماز می‌خوانم و روزه می‌گیرم و پروردگارم را عبادت می‌کنم. پس بزودی روزی من خواهد رسید. حضرت فرمودند: «یدرستی که این یکی از سه دسته‌ایست که دعایشان مستجاب نمی‌شود.»

گرچه بعدها گروهی به ویژه در میان صوفیه با استدلال استغراق در

عظمت خداوند از زندگی متعارف کناره گرفتند و اشتغال به امور دنیوی از جمله کسب و کار را وانهادند اما حتی در بین این قوم نیز بسیاری بودند که به مقامات عرفانی، در کنار زندگی روزمره و تلاش در کسب رزق و روزی نائل آمده بودند. طرفه اینکه حتی گروه اول نیز ستایشگر زمره اخیر بودند چنانچه بایزید در وصف ابوالحسن خرقانی گوید ابوالحسن به سه درجه از من بیش بود بار عیال کشد و کشت کند و درخت نشاند. (تذکره الاولیاء ص ۱۶۹ چاپ سوم - ۱۳۳۶ با مقدمه محمد قزوینی)

با این فرهنگ و پیشینه جای تأسف است که هر گاه سخن از کارآفرینی و بهره‌وری به میان می‌آید هنوز عده‌ای به بهانه مغایرت آن با دین‌باوری گره بر ابرو انداخته و آن را رویکردی دنیاپرستانه می‌دانند. بدیهی است این گروه باید توجیه قانع‌کننده‌ای در مورد سفارش به آبادسازی دنیا و سیره ائمه اسلام در تلاش برای رزق و روزی و روایاتی چون «الکاسب حبیب الله» داشته باشند.

از طرفی مشاهده جوانانی که بهترین سالهای عمر را به بطالت بر سر کوچه‌ها پرت می‌زنند و بر اثر بیکاری چه بسا که به مجاری خلاف افتاده و علاوه بر خود جامعه را نیز در معرض تباهی قرار می‌دهند، دل هر انسانی را به درد می‌آورد. این در حالی است که کشور ما به لطف الهی یکی از ثروتمندترین پاره‌های این کره خاکی است و تنها نیازمند دستهای توانایی است که بتوانند به مدد مغزهایی متفکر به استخراج و فرآوری این ذخایر پرداخته و خود و دیگران را از این مواهب بهره‌مند سازند.

اگر کار را به دو بخش تولید و خدمات تقسیم نماییم، کاسبی بیشتر

تداعی‌کننده بخش خدمات است، گرچه آموزه‌های کارآفرینی منحصر به بخش خاصی نمی‌گردد. در مقایسه بخش تولید و خدمات معمولاً اصالت را به بخش تولید می‌دهند و از آنجائیکه دلالتی و سفته‌بازی در بخش خدمات وجود دارد لذا نگاه بدبینانه به این بخش در بین مردم مرسوم است و حتی گاهی آن را بخشی زاید و طفیلی می‌دانند که نتیجه زحمات تولیدکننده را به ثمن بخش خریده و به بهایی گزاف به مصرف‌کننده می‌فروشد. از آنجائیکه متأسفانه دروغ و ریا در بین کسبه و تجار زیاد است نگاه منفی به این گروه را تشدید نموده است، اما اگر منصفانه و دقیق بنگریم این همه ماجرا نیست و نکات قابل توجه دیگری هم وجود دارد که در سایه منفی‌نگری‌ها مغفول واقع شده‌اند. جان کلام این است که همان قدر که تولید لازم است بخش خدمات هم مورد نیاز جامعه می‌باشد. به‌طوری‌که هیچ سیستم اقتصادی موفق، بی‌نیاز از حضور فعال این بخش نیست. بخش تولید و خدمات مقوم و تقویت‌کننده یکدیگر هستند، حتی امروزه در مواردی رشد بخش خدمات در جوامع صنعتی، به‌مراتب بیش از گذشته است و این امر بیانگر نقش مهم این بخش در توسعه اقتصادی می‌باشد.

اگر رویکردهای خلاف اخلاق در شاغلین بخش خدمات بیش از متولیان تولید دیده می‌شود به دلیل ارتباط بیشتر این بخش با مردم است و به‌طور کلی خصوصیات منفی این قشر بازتابی از زوال اخلاقی در کل جامعه است که به دلایلی در این بخش نمود بیشتری می‌یابد. اگر جامعه‌ای صالح باشد در تمامی بخش‌های جامعه از جمله در بخش خدمات هم نمود خواهد یافت، بنابراین اگر خللی در این جهت مشاهده می‌کنیم نافی ارزندگی این گروه نیست و بدانیم که هر گاه رذائل اخلاقی

در کل جامعه فروکش نماید اثرات آن در تکتک بخش‌ها از جمله بخش خدمات مشهود خواهد بود.

به هر حال در این مختصر مروری داریم به مباحثی که می‌توانند کاسبی را کارآمدتر سازند. به گمان نگارنده این مجموعه می‌تواند برای عموم شاغلین حرف مختلف از جمله تجار بزرگ و کسبه جزء کارساز و کارآمد باشد. آنچه که تحت عنوان فوت و فن کاسبی مطرح شده است عمدتاً آموزه‌هایی هستند که منبع آموزش شاغلین دنیای تجارت می‌باشند. گردآوری، بومی‌سازی و نهایتاً طرح برخی نقطه نظرات شخصی نهایت کاری بوده است که صاحب این قلم بدان اهتمام ورزیده است. در بخش دیگر که به معرفی کارآفرینان ایرانی پرداخته شده نیست آن بوده که الگوهای بومی از کار و تلاش و موفقیت ارائه گردد که برای طالبان می‌تواند بی‌نهایت الهام‌بخش و رهگشا باشد. بخش مختصری نیز شامل جملات قصار در ارتباط با کسب و کار است که آن نیز به نیت انگیزتن جرقه‌های امید و تلاش تدوین شده است. به امید روزی که همه دست اندرکاران تجارت و کسب و کار علاوه بر فنون کاسبی به زیور اخلاق حسنه نیز آراسته باشند.

وصیت همین است جان برادر که اوقات ضایع مکن تا توانی