

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیر جریان ساز؛ اقدام و عمل

مؤلفان:

محمد نجاتی

محسن نوروزلو

نشر نورالعطیه

۱۳۹۸

سرشناسه	:	نجاتی، محمد، ۱۳۶۱ -
عنوان و نام پدیدآور	:	مدیر جریان ساز: اقدام و عمل / مولفان محمد نجاتی، محسن نوروزلو.
مشخصات نشر	:	تهران: نورالعطیه، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	:	۱۳۰ ص.
شابک	:	978-964-812-612-9
وضعیت فهرست‌نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه: ص. ۱۳۳.
موضوع	:	مدیریت
موضوع	:	Management
موضوع	:	کسب و کار - مدیریت
موضوع	:	Business - Management
شناسه افزوده	:	نوروزلو، محسن، ۱۳۶۰ -
رده‌بندی کنگره	:	HD ۳۷
رده‌بندی دیویی	:	۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۷۹۰۱۱۱

موسسه فرهنگی انتشاراتی نورالعطیه

عنوان: مدیر جریان ساز: اقدام و عمل

مؤلفان: محمد نجاتی، محسن نوروزلو

طراح جلد: زری خداترس

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول، تابستان ۱۳۹۸

قیمت: ۲۹۰۰۰ تومان

مرکز پخش: تهران، خیابان آزادی، نرسیده به خوش، پلاک ۲۵۰ طبقه اول واحد ۱۰

تلفن: ۶۶۸۷۵۶۴۷ - ۰۲۱

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۱۲-۶۱۲-۹

978-964-812-612-9 ISBN

فهرست مطالب

پیشگفتار مؤلفان ۸

فصل اول: مدیر جریان ساز!

- نیروی مولد، زادگاه حرکت‌های روبه‌جلو است..... ۱۰
- بسترهای پیش روی هر انسان متفاوت است..... ۱۱
- مانع و پیشه وجود دارد..... ۱۲
- جریان از دون ما آغاز می‌شود..... ۱۳
- جریان‌ها دچار اشفتگی می‌شوند..... ۱۵
- چند نکته عملی را بنام تجربه کنیم..... ۱۸

فصل دوم: جریان فروش

- بگذارید مولدتان کارش را انجام دهد..... ۲۳
- مولد شما به دنبال غلبه بر مخرب‌هاست!..... ۲۵
- محرک‌ها و مخرب‌ها چیستند و ما کدام‌یک خواهیم بود..... ۲۶
- ۱۵ ثانیه برای اثبات محرک یا مخرب بودنتان فرصت دارید!..... ۲۹
- مواظب باشید جریان را گل‌آلود نکنید!..... ۳۱
- محرک‌ها همه‌چیز را تغییر می‌دهند!..... ۳۴
- لطفاً دروغ نگویند!..... ۳۷
- مولدها بدون وسیله مناسب ناکارآمدند!..... ۳۸
- چند نکته کوتاه برای فروشندگان تلفنی!..... ۴۲
- فروش، همواره مهم‌ترین اولویت سازمان است، اما..... ۴۳
- کاربره‌های فصل دوم:..... ۴۵

فصل سوم: جریان سازی مالی

- "اثر پی‌درپی" را بشناسیم..... ۴۸

- داشتن جریان درآمد کافی نیست ۴۹
- بی‌توجهی کار دستان می‌دهد! ۵۱
- گاهی می‌شود، گاهی هم نمی‌شود! ۵۵
- تعادل، مهم‌ترین نکته مدیران جریان‌ساز! ۵۸
- به جوی برمی‌گردد آب رفته! ۵۹
- استارت‌آپی‌ها بخوانند: زود ناامید نشوید ۶۳
- و باز هم وقف در انتظار ماست ۶۶
- کاربرگه‌های فصل ۷۰
- جدول هزینه‌های ضروری: ۷۲

عمل چهارم: جریان ذهن مشتری

- یک موجود اجتماعی یعنی ما! مولد دیگران! ۷۴
- چه آدم خوبی! خدا هر چه دلش خواهد به او دهد! ۷۵
- وقتی مولد دیگران جذب جریان ما شده و محرک‌ساز می‌شود ۸۰
- محرک‌های مخرب نما و مخرب‌های محرک نما! ۸۳
- سرنخ‌ها را که رها کنیم، تبدیل به گره کور می‌شوند! ۸۵
- از ۱۲۰۰ مشتری به ۲۰۰ مشتری رسیدیم! ۸۷
- شما می‌دانید با اشتباهات چگونه مرا تخریب کرده‌اید؟ ۸۹
- چرا مدیریت ارتباط با مشتری، جریان‌ساز است؟ ۹۰
- چگونه عملکرد واحد مدیریت ارتباط با مشتری را ارزیابی کنیم؟ ۹۱
- چرا شدت جریان فروش ما این‌قدر کاهش پیدا کرده است؟ ۹۲
- صندلی! بستری نامناسب برای محرک‌ها! ۹۲
- کاربرگه‌های فصل چهارم: ۹۵
- جدول نکات مهم در مشتری‌مداری (برون‌سازمانی): ۹۸
- جدول نکات مهم در مشتری‌مداری (درون‌سازمانی): ۹۹

فصل پنجم: استراتژی‌های جریان‌ساز!

- تبلیغات، محرکی است که محرک‌های دیگر را فعال می‌کند! ۱۰۲
- بسترهای انتقال اطلاعات را بشناسیم! ۱۰۳
- مخرب‌های جریان اطلاعات! ۱۰۴
- کل دنیا بر پایه جریان احساسات تغییر می‌کند! ۱۰۴
- مطالعه د مورد محرک‌ها و بسترها! ۱۰۵
- اطلاعات همه‌جا هستند و گاهی هم نادرست‌اند! ۱۰۶
- نشانه‌سازی کند تا نشانه‌گذاری شوید. ۱۰۷
- تکرار شویم تا نشانه‌گذار شویم! ۱۰۸
- نگران نباشید، جریان‌ها را دیده‌ه‌ستند! ۱۰۸
- تاثیر "اثر پی‌درپی" در خلاقیت را فراموش نکنید! ۱۰۹
- ترکیب مطالعه و برنامه‌ریزی، بسترساز می‌کند! ۱۱۰
- لطفاً فرصت‌ها را جا بگذارید! ۱۱۱
- فرصت‌ها و محرک‌ها فرق دارند؟ ۱۱۲
- یک مثال عملی برای این فصل ۱۱۲
- معیار اهمیت انتخاب توسط مولد مشتری، کدام است؟ ۱۱۵
- ترس از دست دادن قوی‌تر است یا شوق به دست آوردن؟ ۱۱۵
- هر جمعی یک نماینده پذیرفته‌شده دارد! ۱۱۶
- سوگیری درد بزرگی است، درمان بزرگی هم هست! ۱۱۷
- آنچه به یاد می‌ماند مهم‌تر است! ۱۱۷
- هنگارها قدرتمندتر از هر قانونی هستند! ۱۱۸
- سخن آخر؛ اندازه نگه‌دار که اندازه نکوست! ۱۱۹
- فهرست منابع و مآخذ ۱۲۳

پیشگفتار مؤلفان:

مدیر جریان ساز، سیر و سلوک من در حوزه مدیریت کسب و کار است



محمد نجاتی

قریب به ۲۰ سال فعالیت به من آموخت که چیزی فراتر از منطق، برای اداره کسب و کار لازم است. کسب و کاری که با عشق اداره نشود، هرگز به سرانجام نمی‌رسد و اما، این همه‌ی واقعیت نیست. مولد است که جریانی به وسعت جهان را در بستر وجود ما جاری می‌سازد و هرگاه که این جریان متوقف شود، نعمات الهی به سوی ما هم قطع می‌شود. بیش از ۳ هزار ساعت هم‌فکری لازم بود تا این دستور به قلم این حقیر و به هم‌اندیشی یار و یاور همیشگی "محسن نوروزلو" به نگارش درآید. آستین بپوشید و پیوسته عمل کنید.

وقتی مفهوم جریان اقتصادی را جدی بگیریم، نتیجه‌ساز می‌شویم



محسن نوروزلو

سال‌ها پیش زمانی که در کسب و کارم جریان‌سازی را رعایت نمی‌کردم، نتیجه‌ساز می‌شدم و زمانی که آن را رعایت نمی‌کردم، با مشکل مواجه می‌شدم. بنابراین زمانی که با "محمد نجاتی" پس از ساعت‌ها و ماه‌ها جلسه و هم‌اندیشی به این نتیجه رسیدیم که بیشتر مدیران ایرانی دچار این مشکل هستند و آگاهانه یا ناآگاهانه جریان‌سازی را کنار نمی‌گیرند تصمیم گرفتیم این موضوع را در قالب یک روش جدید، برای حل مشکل مدیران ایرانی شکل ببخشیم. امیدوارم به درستی به مطالب آن عمل کنید و بدانید که جریان‌سازی تنها راه عبور از شرایط سختی است که همگی پیش رو داریم.