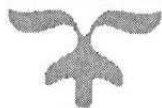


پای عزرائیل را به سازمان خود باز نکنید



بررسی عوامل اصلی موفقیت و شکست سازمان

نویسنده: بهجو مختاری

انتشارات امیدسخن

۱۴۰۰

سروش‌نامه: مختاری، بهجو
پای عزائیل را به سازمان خود باز نکنید (بررسی عوامل اصلی موفقیت و شکست سازمان/ تألیف: بهجو مختاری
مشخصات نشر: تهران، انتشارات امید سخن، ۱۴۰۰

مشخصات ظاهری: ۹۵ ص

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۲۴-۹۰-۰

وضعیت فهرست‌نویسی: فیا

عنوان دیگر: بررسی عوامل اصلی موفقیت و شکست سازمان.

موضوع: موفقیت در کسب و کار - ایران

موضوع: مشتری‌شناسی - ایران

رده بندی کنگره: HF۵۳۸۶

رده بندی دیویی: ۶۵۰/۹۰۹۵۵

شماره کتابشناسی ملی: ۸۴۸۶۷۴۴

پای عزائیل را به سازمان خود باز نکنید
(بررسی عوامل اصلی موفقیت و شکست سازمان)

بهبو مختاری



صفحه‌آرا: سعیده رزاقی

طراح جلد: رادین فرجامی

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۲۴-۹۰-۰

نوبت چاپ: اول، تابستان ۱۴۰۰

چاپ: انتشارات امید سخن

شمارگان: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۲۵۰۰۰ تومان

تهران - ستارخان - نرسیده به میدان توحید - روبروی کوثر دوم - پلاک ۷۳ - طبقه سوم

تلفن: ۰۲۱) ۶۶۹۲۲۴۴۰-۶۶۱۲۱۰۶۸

فهرست

۵	پیشگفتار
۱۱	مقدمه
۱۵	فصل اول
۱۵	تثبیت جایگاه کارکنان
۱۵	(چرخ جلو)
۳۱	فصل دوم
۳۱	تثبیت پایگاه مشتری
۳۱	(چرخ عقب)
۵۱	فصل سوم
۵۱	سازماندهی کانال‌های ارتباطی کارکنان با مشتریان
۵۱	(زنجیر چرخ)
۶۵	فصل چهارم
۶۵	جلوگیری از مرگ مشتری
۶۵	(سنگ‌ریزه‌های جاده موفقیت)
۸۵	فصل پنجم
۸۵	حرکت در مسیر موفقیت
۸۵	(مدیریت کارا و هدفمند)

پیشگفتار

ظهر یک روز داغ تابستانی بود که گوشی موبایلم زنگ خورد. یکی از مشتریان شرکت پشت خط بود گوشی را جواب دادم و بعد از کمی سلام و حال و احوال‌پرسی و تعارفات مرسوم همیشگی شروع کرد از موضوعی شکایت کردن.

موضوع شکایت این بود که چرا محصول من در این تاریخ ارسال شده است، من می‌خواستم زودتر ارسال کنید این تأخیر برای چه چیزی بوده است.

من که داشتم به حرف‌های ایشان گوش می‌دادم و با تکه کلام همیشگی خودم "بله، درست می‌فرمایید" او را همراهی می‌کردم تا با خیال راحت تمام گلایه‌های خود را بازگو کند، هم‌زمان هم وضعیت سفارش ایشان را در سیستم بررسی می‌کردم تا اولاً از وضعیت کامل سفارش ایشان با خبر شوم و ثانیاً صحت گفته‌های ایشان را بررسی نمایم.

در طی بررسی وضعیت سفارش ایشان دیدم که سفارش ایشان به درستی در تاریخ مقرر ثبت گردیده است و در تاریخ مقرر آماده و برای ایشان ارسال شده است.

این مطلب را به ایشان گفتم که سفارش شما به محض ورود به شرکت ثبت، در تاریخ مقرر آماده و ارسال شده است. ایشان گفتند کاملاً درست است اما من در برگه درخواستم نوشته بودم لطفاً خارج از نوبت و به صورت اورژانسی انجام شود.