

مربی زندگی خودت باش

«برای آرزو»

جوزف بیک

www.ketab.ir

تألیف و ترجمه:

دکتر حسین بارافکن

سرشناسه	: بیگ، جوزف
عنوان و نام پدیدآور	: Bieck, Joseph
مشخصات نشر	: مربی زندگی خودت باش (برای آرزو) / جوزف بیگ، تالیف و ترجمه حسین بارافکن، کرج: رهام اندیشه، ۱۴۰۱.
مشخصات ظاهری	: ۴۱ص: ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م
شابک	: ۵۰۰۰۰۰ ریال: ۵-۲۴۹-۲۶۴-۶۲۲-۹۷۸
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیبا
یادداشت	: عنوان اصلی: Life Coach for Success
موضوع	: خودشناسی Self- perception موفقیت Success
شناسه افزوده	: بارافکن، حسین، ۱۳۵۷ - مترجم
رده‌بندی کنگره	: BF۷۲۴/۳
رده‌بندی دیوپی	: ۱۵۵/۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۸۸۲۳۰۸
اطلاعات رکورد کتابشناسی	: فیبا

نام کتاب: مربی زندگی خودت باش «برای آرزو»
 جوزف بیگ
 تألیف و ترجمه: دکتر حسین بارافکن
 ناشر: رهام اندیشه
 طراح جلد: بهناز براتی
 ویراستار: منا اژدم‌خیز
 صفحه آرا: حامده حاجی ابراهیمی
 قطع: رقعی
 تعداد صفحه: ۴۱ صفحه
 نوبت چاپ: اول / بهار ۱۴۰۱
 شمارگان: ۵۰۰ نسخه
 شابک: ۵-۲۴۹-۲۶۴-۶۲۲-۹۷۸
 بها: ۵۰۰۰۰۰ ریال

سخن مترجم:

خوشحالم که کتاب برای آرزو مربی زندگی خودت باش را برای خواندن انتخاب کرده‌اید و امیدوارم مطالب کتاب پاسخ مناسبی به سؤالات و ابهام این روزهای شرکت‌ها که همانا رویگردانی مشتری است باشد.

خواندن علت اینکه چرا چنین کتابی را برای ترجمه انتخاب کردم، برای شما جالب باشد. من یک تجربه تکراری از سازمان‌هایی دارم که از یک سو مشتریان خوب آن‌ها به خاطر رفتار نامناسبی که با ایشان شده، سراغ شرکت دیگری رفته‌اند و از طرف دیگر همان‌ها از بی‌وفایی و رفتن مشتریان خود گله‌های زیادی دارند.

سال‌ها پیش پس از اتمام دوره آموزشی در شرکت‌های بیمه، مشغول به کار شدم در مدتی که به اصطلاح آن سوی میز بودم، حس می‌کردم آن مؤسسه و شاید صدها مؤسسه شبیه به آن، محصولی دارند که سال‌ها قبل طراحی شده و بدون هیچ تغییری و البته حتی با کم کردن بخشی ویژگی‌های مثبت محصول اولیه، همچنان به مشتری ارائه می‌شود.

بازارهای جدید بازار کار و تمایلات درست مشتری هم به هیچ عنوان در نظر گرفته نمی‌شد و اگر کسی هم تلاشی جهت بهبود می‌کرد، در پیچ‌وخم بروکراسی گم می‌شد و یا توسط سیستم پس زده می‌شد. در آن روزها، آن قدر متقاضی خرید کالا زیاد بود و آن قدر مؤسسات بیمه محدود بودند که این شرایط توسط همه مشتریان پذیرفته می‌شد و علیرغم نارضایتی و احساس نقص در محصول نامناسب بودن رفتار سازمان، به آن مؤسسه اعتراض نمی‌کردند یا آن را ترک نمی‌کردند؛ اما پای صحبتشان که می‌نشستی می‌شنیدی که پس از پایان مدت

قرارداد هرگز به آن مؤسسه بازخواهند گشت و به هر قیمتی باشد برای ادامه جای دیگری خواهند رفت.

این وضعیت ادامه داشت و زمان گذشت تا من مسئولیت مدیریتی در آن مؤسسه عهده‌دار شدم. ناراضی‌امی ادامه داشت و دیگر وضع سابق هم نبود. تعداد مؤسسات بیمه افزایش یافته بود. مشتریان ما هم حق انتخاب داشتند و هم آگاه‌تر شده بودند و در ضمن سطح انتظارات هم به دلیل رشد توجه به مشتریان در سازمان‌های دیگر افزایش یافته بود. اگر کاری نمی‌کردم مشتریان از دست می‌رفتند.

مشتریان را می‌شناختم و نیازهای آن‌ها را با حضور در جمعشان و اینکه خودم روزی مثل آن‌ها بودم، حساسیتی کردم. هم مشتریان متفاوت بودند و هم نیازهای آن‌ها، بنابراین شروع به تشریف و اجرای برنامه‌هایی کردم که نیازهای متفاوت را پاسخ می‌داد. ارزیابی‌های من نشان داد که مشتریان ضعیف و نامناسب، بهترین خدمات را دریافت می‌کنند و ضعیف‌ترین شکل خدمات به مشتریان خوب ارائه می‌شود. این مسأله را پیگیری کردم و تا جایی که می‌توانستم حل کردم. فرایندها و روش‌ها را بر اساس نیازها و راحتی کار مشتری، بازطراحی کردم. یادم نمی‌رود که روزی یکی از کارکنان، اعتراض می‌کرد که کارش بعد از اصلاح فرایند افزایش یافته است و من به او گفتم: بله هدف ما، راحتی مشتری است و نه کم شدن کار؛ و ده‌ها کار دیگر که نتیجه آن این بود که زیاد می‌شنیدم که مشتریان ما راضی هستند و می‌خواهند تمام خدمات را پیش ما خریداری کنند.

بعدها که به تدریس و مشاوره دانش مدیریت ارتباط با مشتری پرداختم، با عنوان سرفصل‌های مشتری‌گرایی و وفادار کردن مشتری و جلوگیری از ریزش، به عنوان مهم‌ترین شروط بقا و رشد یک شرکت، همین حرکت‌ها را ادامه دادم. همچنین متوجه شدم که روزگار عوض شده و اگر سازمان‌ها تغییر نکنند، با

نابودی مواجه خواهند شد. مشتریان آگاه‌تر شده‌اند، حق انتخاب‌های متنوعی دارند، محصولات هم توسط تأمین‌کنندگان زیادی قابل عرضه است و رقابت هم برای جذب و حفظ مشتری سنگین است. پس خیلی مهم است که مواظب باشیم مشتریان ما را ندزدند و بدتر اینکه بدانیم کسی آن‌ها را ندزیده، بلکه از دست ما به ستوه آمده‌اند.

کار با خواندن کتاب برای آرزو مربی زندگی خودت باش خاتمه نمی‌یابد، ما در مرکز دانش مدیریت ارتباط با مشتری، به زودی کتاب صوتی و فیلم آموزشی این اثر را هم آماده خواهیم کرد و شما می‌توانید با ثبت‌نام و اشتراک در سایت از انتشار آن آگاه شوید.

این ترجمه خالی از اشکال نیست، اگر انتقاد یا پیشنهادی دارید حتماً با ما در میان بگذارید. تجارب عملی و پیشنهادهای شما راجع به مطالب کتاب برای آرزو مربی زندگی خودت باش به غنای مطالب بعدی خواهد افزود.

اینک که آرزو داستان ما در صدد مدیریت یک کسب‌وکار جدید است من را واداشت تا برایش بنویسم و هرچند کم ولی در پیشرفت کسب‌وکارش کمکی کرده باشم.

فهرست مطالب

۱۱	پیشگفتار.....
۱۲	شناخت خود - وقت آن رسیده که یک سری سؤالات را از خودتان پرسید.....
۱۵	چگونه به این نتیجه رسیدم؟.....
۱۶	الهام گرفتن - استفاده از فرصتها.....
۱۸	در گذشته زندگی نکنید بلکه از آن به عنوان یک ابزار یادگیری بهره بگیرید.....
۱۹	خودتان را باور کنید.....
۲۴	اهمیت تن آرامی.....
۲۶	برای موفقیت سخت تلاش کنید.....
۲۶	کار.....
۲۶	پایداری.....
۲۷	شناس.....
۲۷	زمان بندی.....
۲۹	برای رفع نواقص کار خود سخت تلاش کنید.....
۳۰	مربی زندگی چیست؟.....
۳۰	انگیزاننده.....
۳۱	استراتژیست.....
۳۱	شریک مسئولیت پذیر.....
۳۱	مربی زندگی چه نمی باشد.....
۳۲	چرا فردی باید نیازمند یک مربی زندگی باشد؟.....
۳۳	در مربی زندگی به دنبال چه چیزی باشیم.....
۳۳	چگونه فردی به مربی زندگی تبدیل می شود؟.....