

---

# ارتباط صحیح با ارباب رجوع

---

روش‌های جذب و حفظ ارباب رجوع در سازمان‌ها

نویسنده:

دکتر محمد عابدی

www.ketab.ir



۱۴۰۰

|                     |                                                                                             |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه             | : عابدی، محمد، ۱۳۵۳ -                                                                       |
| عنوان و نام پدیدآور | : ارتباط صحیح با ارباب رجوع : روشهای جذب و حفظ ارباب رجوع در سازمانها / نویسنده محمد عابدی. |
| مشخصات نشر          | : تهران: نشر بید، ۱۴۰۰.                                                                     |
| مشخصات ظاهری        | : ۷۸ ص.                                                                                     |
| شابک                | : ۷-۰۷-۶۹۱۸-۶۲۲-۹۷۸                                                                         |
| وضعیت فهرست‌نویسی   | : فیپا                                                                                      |
| عنوان دیگر          | : روشهای جذب و حفظ ارباب رجوع در سازمانها                                                   |
| موضوع               | : ارتباط در مدیریت                                                                          |
| موضوع               | : Communication in management                                                               |
| موضوع               | : مشتری‌شناسی -- مدیریت                                                                     |
| موضوع               | : Customer relations -- Management                                                          |
| موضوع               | : کسب و کار -- ارتباط -- جنبه‌های روانشناسی                                                 |
| موضوع               | : Business communication-- Psychological aspects                                            |
| رده‌بندی کنکره      | : HD۳۰/۳                                                                                    |
| رده‌بندی دیویی      | : ۶۵۸/۴۵                                                                                    |
| شماره کتابشناسی ملی | : ۵۷۸۷۰۶۶                                                                                   |

www.ketab.ir



### انتشارات بید

تهران، میدان انقلاب، خیابان کارگر جنوبی، کوچه

مهدی‌زاده، شماره ۲۷، واحد ۱۲

تلفن: ۰۹۰۲۴۸۶۸۹۵۶ - ۶۶۴۲۷۹۶۱۵ - ۶۶۴۳۵۶۳۲

## ارتباط صحیح با ارباب رجوع

روش‌های جذب و حفظ ارباب رجوع در سازمان‌ها

نویسنده: محمد عابدی

• چاپ اول: ۱۴۰۰ • شمارگان: ۱۰۰ نسخه • ناشر: بید

شابک: ۷-۰۷-۶۹۱۸-۶۲۲-۹۷۸

قیمت: ۲۵,۰۰۰ تومان

تمامی حقوق این اثر محفوظ است.

## فهرست مطالب

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| مقدمه مؤلف.....                                                                   | ۹  |
| مقدمه.....                                                                        | ۱۱ |
| کارکنان بایستی خود را آماده دیدن هر نوع رفتاری از ارباب رجوع نمایند.....          | ۱۳ |
| اختلاف و تفاوت‌های خود را با ارباب رجوع مدیریت کنیم.....                          | ۱۵ |
| به عوامل ایجاد یک رفتار در ارباب رجوع به دقت بنگریم.....                          | ۱۶ |
| مهارت‌های ارتباطی با ارباب رجوع را بیاموزیم.....                                  | ۱۹ |
| کسب رضایت مشتری به خاطر خودمان.....                                               | ۲۰ |
| نگاه خود به ارباب رجوع را تغییر دهیم.....                                         | ۲۲ |
| در برابر رفتار ارباب رجوع انعطاف داشته باشیم.....                                 | ۲۳ |
| اولین ارتباط ، ماندگارترین ارتباط خواهد شد.....                                   | ۲۴ |
| احترام به ارباب رجوع بایستی سرلوحه کار کارکنان قرار گیرد.....                     | ۲۵ |
| به سخنان ارباب رجوع گوش فرا دهیم.....                                             | ۲۶ |
| بین ارباب رجوع تبعیض قائل نشویم.....                                              | ۲۸ |
| محل انتظار ارباب رجوع مناسب باشد.....                                             | ۲۹ |
| در نظافت محیط کار خویشتن کوشا باشیم.....                                          | ۳۰ |
| نتیجه توجه به ارباب رجوع به خود کارمند بر می گردد.....                            | ۳۱ |
| روش کاری و اجرایی کارکنان به هم نزدیک شود.....                                    | ۳۲ |
| در زمان ازدحام ارباب رجوع ، کارکنان به کمک هم آمده و سرعت کار را افزایش دهند..... | ۳۴ |
| کارکنان باید انتظارات و درخواست واقعی ارباب رجوع را درک کنند.....                 | ۳۵ |
| هدف نهایی باید جلب رضایت ارباب رجوع باشد.....                                     | ۳۶ |

- رفتار مودبانه و محترمانه از سوی کارکنان فراموش نشود..... ۳۸
- از زبان عامیانه و اصطلاحات "کوچه بازاری" استفاده نکنیم..... ۳۹
- حفظ حرمت و آبروی ارباب رجوع در اولویت باشد..... ۴۰
- مراقب رفتارهای توهین آمیز خود باشیم..... ۴۱
- مشکلات مربوط به سازمان یا اداره خود را به ارباب رجوع منتقل نکنیم..... ۴۲
- کارکنان بیشتر به ارباب رجوع نیازمندند تا آنها به کارکنان..... ۴۳
- کارکنان باید با ارباب رجوع همدلی کنند..... ۴۴
- کارکنان بایستی روشهای جدید انجام کار را به ارباب رجوع اطلاع دهند..... ۴۵
- کارکنان باید به قوانین و مقررات امور مربوط به حل مشکل ارباب رجوع مسلط باشند..... ۴۶
- در هر سازمان باید علاوه بر رضایت ارباب رجوع به رضایت کارکنان آن مجموعه نیز توجه نمود..... ۴۷
- ادراک خود را به ادراک ارباب رجوع نزدیک کنیم..... ۴۸
- شرایط مکالمات تلفنی با ارباب رجوع را رعایت کنیم..... ۵۰
- مراقب کلماتی که بکار می بریم و لحن کلام خود باشیم..... ۵۱
- ارباب رجوع فردی با ارزش و مهم است..... ۵۲
- وسایل نوشت افزاری و اداری در دسترس ارباب رجوع قرار گیرد..... ۵۴
- برخورد کارکنان با ارباب رجوع نباید در مراجعات بعدی کمرنگ شود..... ۵۵
- شکایات و انتقادات ارباب رجوع شنیده شده و تا حد امکان رفع گردد..... ۵۷
- از جملات و کلام خود مراقبت کنیم تا به جایگاه و ارزشهای ارباب رجوع بی احترامی نکرده باشیم..... ۵۸
- کارکنان باید با مراقبت از رفتار خود، رفتار ارباب رجوع را کنترل نمایند..... ۶۰
- کارکنان باید رازدار و امانتدار اطلاعات ارباب رجوع باشند..... ۶۱
- کارکنان باید در محیط کار طوری باشند که از کار خود لذت ببرند..... ۶۲
- کارکنان بایستی به درستی و محترمانه در مواقع خاص، به ارباب رجوع "نه" بگویند..... ۶۳
- کارکنان نباید مشکلات شخصی خود را به محیط کار خود بیاورند..... ۶۴



## مقدمه مؤلف

سازمان ها و موسسات ارباب رجوع محور ویژگی ها و مختصاتى دارند که سایر سازمان ها که بر محوریت مشتری و ارباب رجوع نمى باشند آن را دارا نیستند. توجه به اهمیت ارباب رجوع و این که بقاء یک سازمان به وجود آن ها وابسته است مى تواند مسیر صحیح رفتارهای کارکنان یک مجموعه را راهبرى کند. متأسفانه در سازمان ها و شرکت های دولتی و گاهای خصوصی، اهمیت ارباب رجوع و کسب رضایت آن ها گاهی اوقات مورد غفلت واقع مى شود. معدودی از کارکنان این مجموعه ها بی توجه به نقش بااهمیتی که ارباب رجوع مى تواند در بقاء سازمان که خود کارکنان بخشی از آن هستند ایفا کنند، گاهای رفتارهای مناسبی با این گروه از افراد از خود نشان نمى دهند. توجه به رفتار مناسب با ارباب رجوع از دو جنبه حائز اهمیت است.

جنبه اول این که بسیاری از سازمان ها و شرکت ها برای ادامه حیات وابسته به مشتری و ارباب رجوع مى باشند و بدون آنها وجود خارجی ندارند. مانند بانک ها، بیمه ها و بسیاری از سازمان ها و شرکت ها و موسسات مشابه. بنابراین برای حفظ سازمان لازم است مشتری و ارباب رجوع آن حفظ شود.

جنبه دوم اهمیتی است که رفتار با ارباب رجوع برای کارکنان به همراه دارد. کارکنان که بخش اعظم وقت خود را در محیط کاری مى

گذرانند و از آنجایی که برخی از این کارکنان دائما با ارباب رجوع طرف می باشند بنابراین اگر نتوانند خود و رفتار خود را در قبال ارباب رجوع مدیریت کنند، در واقع، بیشتر عمر خود را در تنش می گذرانند. اگر کمی دقت در افراد اطراف خود نماییم شاهد خواهیم بود که همکاری هستند که دائم در تنش و جنگ و جدال با دیگران می گذرانند و اینان به اولین کسی که صدمه می زنند خودشان هستند.

در این کتاب سعی شده که مهم ترین روش ها و اصول کاربردی رفتار صحیح با ارباب رجوع به زبانی ساده و قابل فهم برای همگان بیان گردد. لازم به ذکر است که در این کتاب کلمات ارباب رجوع و مشتری دائما به جای هم به کار می روند تا این مفهوم انتقال داده شود که چه در سازمان هایی که اساس کار وجود مشتری است و چه سازمان هایی که فقط کارشان خدمت به مشتری می باشد و لزومی به وجود ارباب رجوع نیست، فرقی نمی کند که کارکنان چگونه رفتار کنند. بر این جمله تأکید می گردد که کارکنان برای عشق به خودشان است که به دنبال رضایت ارباب رجوع و مشتری هستند نه به خاطر جلب توجه و محبت آنان. نگارنده امیدوار است این مطالب هرچند ناچیز کمک با ارزشی در ارتقاء جایگاه ارباب رجوع در سازمان ها نماید.

با احترام

دکتر محمد عابدی