



توانمند سازی کارکنان
(با رویکرد مشارکی مداری)

مؤلف:

سید امیررضا طلوی

سرشناسه	: علوی، سید امیررضا، ۱۳۶۱ -
عنوان و نام پدیدآور	: توانمندسازی کارکنان (با رویکرد مشتری مداری) / نویسنده سیدامیررضا علوی.
مشخصات نشر	: اصفهان: حروفچین، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۵۷ ص: مصور، جدول.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۱۹-۸۷-۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. [۵۴] - ۵۷
موضوع	: کارکنان -- توانمندسازی
موضوع	: مشتری شناسی -- مدیریت
رده بندی کنگره	: ۵/۴۸۱۳۹۵/HF۵۱۰۱
رده بندی دیویی	: ۸۱۲/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۲۷۸۸۰

توانمندسازی کارکنان (با رویکرد مشتری مداری)



مؤلف: سید امیررضا علوی	ناشر: حروفچین
صفحه آرای: مریم استکی	طراح جلد: لیلا کریمی
چاپ اول: ۱۳۹۵	تیراژ: ۱۰۰۰ ج
قطع: رقعی	چاپ: رضوی
صحافی: بابک	

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۴۱۹-۸۷-۸

((حق چاپ محفوظ است))

تلفن: ۰۹۱۳۵۴۵۳۴۷۹ - ۰۹۱۶۲۹۱۶۱۷۹

Horoufchin@yahoo.com

www.horoufchin.com

با اولویت دادن به علائق و خواسته های مشتری به علائق و اهداف سازمان نیز توجه کافی می شود و منافع بلند مدت سازمان تامین خواهد شد. در این راستا با عنایت به اهمیت نقش نیروی انسانی، توانمندسازی کارکنان در سازمان ها مورد توجه ویژه قرار گرفته است. در دوره کنونی سازمان هایی می توانند در عرصه رقابت موفق و پیش رو باشند که در توسعه مهارت های اساسی منابع انسانی و بکارگیری نیروی انسانی با کیفیت به عنوان مهم ترین دارایی خود، سرمایه گذاری نمایند. این اثر در نظر دارد به بررسی هر دو رویکرد مکانیکی و ارگانیکی توانمندسازی پرداخته، تاثیر آن بر رفتار مشتری، اداره کارکنان که برای سازمان های امروزی به خصوص سازمان های خدماتی نسبت به سزایی دارد را بررسی نماید.

صفحه	عنوان
۵۱	تأثیر بر رفتار مشتری مدارانه با توانمندسازی.....
۵۳	مشکلات و محدودیت های توانمندسازی.....
۵۷	منابع.....

فهرست شکل ها، نمودارها و جدول ها

۱۸	شکل ۱-۲ مدل شاخص رضایت مشتری هنگ کنگ.....
۱۹	شکل ۲-۲ مدل شاخص رضایت مشتری سوییس.....
۱۹	شکل ۳-۲ مدل شاخص رضایت مشتری آمریکا.....
۲۰	شکل ۴-۱ مدل سلسله مراتب ارزش مشتری.....
۳۳	شکل ۱-۱ مدل باور و لاولر.....
۳۶	شکل ۱-۳ مدل توانمندسازی توماس و والتیوس (۱۹۹۰).....
۳۷	شکل ۳-۳ مدل اسپریتز.....
۴۵	شکل ۱-۴ مدل کارآفرینان و همکاران.....
۴۶	شکل ۲-۴ مدل مفهومی تحقیق رضایت منش و همکاران.....
۴۷	شکل ۳-۴ مدل اصلاح شده رضایت منش و همکاران.....
۵	جدول ۱-۱ رویکردهای توانمندسازی.....
۳۲	جدول ۱-۲ رویکردهای توانمندسازی اسپریتز و وانسون.....

در ادارات و سازمان هایی که بیشتر با مشتریان خود در ارتباط هستند عدم برقراری یک ارتباط صحیح با مشتری می تواند تبعاتی منفی برای سازمان در پی داشته باشد. کارکنان به ویژه در سازمان های خدماتی باید با مشتریان خود به خوبی رفتار کنند. پس باید در سازمان فضایی حاکم شود که کارمندان بتوانند و بخواهند رفتار مشتری مدارانه خود را توسعه دهند. همان طور که گرونروس¹ در سال ۱۹۸۴ در مورد مثلثی خدماتش اشاره می کند، مشتریان بیرونی می توانند با محصولات و خدمات راضی شوند وقتی که به کارمندان به عنوان مشتریان درونی توجه شود. آموزش مشتری مداری برای کارکنان بیشتر باید در مورد تغییر نگرش ها باشد تا آموزش مهارت ها. آموزش باید به گونه ای باشد که ترجیحاً کارکنان خودشان «بخواهند» به مشتری کمک کنند تا این که به آن ها گفته شده یا دستور داده شود. این مهم حاصل نمی شود مگر با توانمندسازی کارکنان. توانمندسازی افراد به معنی تشویق افراد برای مشارکت بیشتر در تصمیم گیری هایی است که بر فعالیت آنها مؤثر است؛ یعنی فضایی برای افراد فراهم شود تا بتوانند ایده های خوبی را بیافرینند و آنها را به عمل تبدیل کنند.

¹ Christian Gronroos