

سرعت رشد کسب و کارتان را بیشتر کنید!

۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

ژان بقوسیان



www.ModireSabz.com

۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

با تشکر از تهیه این کتاب الکترونیکی

شما حق تغییر محتویات این کتاب الکترونیکی را **ندارید**.

ولی...

شما می توانید آنرا در سایت خود برای دانلود بگذارید.

شما می توانید آنرا به دیگران بدهید.

شما می توانید آنرا به عنوان هدیه همراه محصولات خود ارائه کنید.

در صورت استفاده از این محصول و محتویات آن ، لطفا نام سایت

www.ModireSabz.com را نیز ذکر کنید.

تمامی حقوق مادی و معنوی این محصول متعلق به شرکت بازارسازان مدیر سبز قرن است.



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران



درباره ژان بقوسیان

- نویسنده کتاب «شکستن مرزهای فروش»
- مدرس درس Advanced Marketing در دوره MBA دانشگاه WWS مالزی
- فوق لیسانس الکترونیک از دانشگاه خواجه نصیر و MBA بازاریابی از موسسه WWS مالزی
- مترجم کتاب سال ۲۰۱۱ برایان تریسی با نام ساخت کسب و کار فوق العاده!
- مترجم کتاب سال ۲۰۱۲ برایان تریسی با نام قورباغه را ببوس!
- عضو هیات تحریریه مجله موفقیت و نویسنده صفحات موفقیت در کسب و کار در این مجله. برای آشنایی بیشتر کافی است شماره کنونی مجله موفقیت را از روزنامه‌فروشی تهیه کنید.
- نویسنده بیش از ۲۸۰ مقاله در زمینه بازاریابی، تبلیغات، مدیریت و کارآفرینی در مجلات موفقیت، بازاریابی و تبلیغات، عصر شبکه، کارآفرینی و ...
- مدرس کارگاه‌های تجارت الکترونیک در کارگاه‌های آموزشی دانشگاه امیرکبیر

- موسس و مدیر سایت مدیر سبز ، سایت تخصصی آموزش بازاریابی برای مدیران شرکت‌ها
- مدیرعامل شرکت بازارسازان مدیر سبز قرن
- مشاور بازاریابی و فروش با سابقه ارائه مشاوره و آموزش به بیش از ۲۰۰ شرکت.
- متخصص بازاریابی و تبلیغات اینترنتی

برای خواندن مقالات ژان بقوسیان
لطفاً به سایت www.modiresabz.com مراجعه کنید.



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

۱. در مسافرت‌ها یادگیری را کنار بگذارید

اگر به مسافرت می‌روید همراه خود کتاب و مطالب آموزشی نبرید! معمولا هیچکس در مسافرت زمان کافی برای یادگیری ندارد. بگذارید خانواده و دوستان شما احساس کنند که حداقل برای همان چند روز کارت‌تان را کنار گذاشته‌اید و فقط از همراهی اطرفیان لذت می‌برید. البته می‌توانید از قبل با همسفران خود هماهنگ کنید که روزی یک ساعت وقت لازم دارید تا به برنامه‌ریزی سال جدید بپردازید. برای اینکار یک دفتر سیمی و خودکار بسیار مناسب است.

در مسافرت خلاقیت افراد بیشتر می‌شود، چون از روال‌های روزانه خارج می‌شوند و در شرایط جدیدی قرار می‌گیرند. پس از این فرصت برای برنامه‌ریزی سالانه و حل مشکلات کارت‌تان استفاده کنید. البته یادتان نرود فقط روزی یک ساعت و آن هم در ساعت مشخصی که از قبل با همسفران خود هماهنگ کرده‌اید.

۲. ساعات کاری خود را دقیق‌تر کنید

به خود قول بدهید در سال جدید ساعات کاری دقیق‌تری داشته باشید، مثلا راس ساعت ۸ در محل کار خود باشید و راس ساعت ۵ آنجا را ترک کنید. سعی کنید برنامه دقیقی برای ورود و خروج از محل کارت‌تان داشته باشید. لازم نیست هر روز یکسان باشد. شاید بعضی از روزها بیشتر بمانید ولی اینکار طبق برنامه صورت می‌گیرد و نه اتفاقی. مثلا من معمولا روزهای چهارشنبه تا ساعت ۸ در محل کارم هستم. ولی روزهایی که قرار است ساعت ۳ خارج شوم سعی می‌کنم در همان زمان تعیین شده خارج شوم. نکته مهم خروج از محل کار در ساعت تعیین شده است. بسیاری از مدیران معمولا یک ساعت یا بیشتر می‌مانند، بدون آنکه هدف خاصی داشته باشند یا کار ارزشمندی انجام دهند.

۳. زندگی کاری را از زندگی شخصی جدا کنید

امسال تصمیم بگیرید هیچ فعالیت مربوط به کارت‌تان را در خانه انجام ندهید. در خانه خود و دوستان درباره کار صحبت نکنید. در محل کار با جدیت تمام کار کنید و بیشترین کارهای ممکن را انجام دهید.



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

وقت تلف نکنید و با کارهای کم‌ارزش و بیهوده سرگرم نشوید. وقتی از محل کارتان خارج شدید موضوعات کاری را کاملاً فراموش کنید. به خودتان قول بدهید وقتی در خانه هستید تا جای ممکن سراغ کامپیوتر، اینترنت و موارد کاری نروید.

۴. هر روز حداقل نیم ساعت را به یادگیری اختصاص دهید

موضوعی که بسیاری از مدیران آنرا درک نمی‌کنند آن است که هدف ما از یادگیری فقط فراگرفتن مطالب جدید نیست. یادگیری مستمر انگیزه ما را برای انجام کارها بیشتر می‌کند. شما شاید دهها کتاب درباره مدیریت زمان خوانده باشید. ولی هرگاه کتاب جدیدی می‌خوانید، انگیزه شما برای اجرای موارد گفته شده بیشتر می‌شود. روزی ۳۰ دقیقه یادگیری می‌تواند شما را بی‌رقیب سازد، چون هم مطالب بیشتری فرا خواهید گرفت و هم بیشتر آن مطالب را اجرا خواهید کرد. بهتر است ابتدای روز کاری را به یادگیری اختصاص دهیم.

۵. برای روز کاری خود یک «الگو» بسازید

واضح است که تمام روزهای کاری شما یکسان نیستند. شاید هر روز مجبور باشید کارهای متفاوتی انجام دهید. شاید نتوانید هر روز را به‌طور دقیق برنامه‌ریزی کنید. ولی می‌توانید الگویی کلی درست کنید تا هر روزتان ارزشمند شود و برای کارهای کلیدی وقت داشته باشید. الگوی روز کاری شما می‌تواند چیزی مثل این باشد:

نیم ساعت	یادگیری روزانه
دو ساعت	بازاریابی
یک ساعت	بهبود کسب‌وکار
یک ساعت	امور کارمندان
سه ساعت	موارد متفرقه



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

شاید روزهای کاری شما شبیه هم نباشند ولی همه روزها می‌توانند طبق همین الگو پیش بروند. الگوی روزانه با برنامه روزانه متفاوت است. وقتی الگو داشته باشید مطمئن هستید هر روز برای کارهای کلیدی مانند یادگیری، امور مربوط به کارمندان و رشد کسب‌وکار وقت اختصاص داده‌اید.

۶. دور بریزید

برایان تریسی در کتاب «درآمد رویایی» توضیح می‌دهد: تا حد ممکن کاغذها و مطالب اتاق کارتان را دور بریزید. قانون این است: «اگر آن را در شش ماه اخیر نخوانده‌اید به درد نخور است. آن را پاک کنید یا دور بریزید». شعار من برای تمیز نگه داشتن دفتر کارم این است: «وقتی شک دارید، دور بریزید!» این شعار برای ایمیل‌ها، مجلات قدیمی، روزنامه‌های کهنه، کتاب‌ها و هر چیز دیگری که باعث شلوغی می‌شود کاربرد دارد.

اکثر مردم درباره مجله‌ها، خبرنامه‌ها، روزنامه‌ها و سایر اطلاعاتی را که به دست‌شان می‌رسد مانند سمسارها عمل می‌کنند. این ناتوانی در دور ریختن، به دوران کودکی نامناسب یا داشتن والدینی با دوران کودکی فقیرانه بر می‌گردد. واقعیت این است که هرگز نمی‌توانید تمام اطلاعات دریافتی در روز را بخوانید. پس باید خودتان را وادار کنید تا در اسرع وقت آن‌ها را دور بیندازید. محل کارتان را تمیز نگه دارید و هر زمان، فقط یک چیز را جلوی خود بگذارید. این کار کارایی‌تان را به‌طور چشمگیری افزایش می‌دهد.

۷. در محل کار واقعا کار کنید

در محل کار تا آنجا که می‌توانید زمان را هدر ندهید. بسیاری از کسانی که از شرایط اقتصادی مدام می‌نالند افرادی هستند که در شرکت‌شان کار نمی‌کنند. آنها روزنامه می‌خوانند، چای می‌نوشند، با اینترنت سرگرم می‌شوند و هر کار دیگری که هیچ تاثیری بر موفقیت‌شان ندارد. کسی که حداقل ۵ تا ۶ ساعت را واقعا کار کند به سرعت پیشرفت می‌کند و فرصتی برای بهانه‌گیری ندارد. آخر هر روز نتایج خود را در دفتری ثبت کنید. ببینید در یک روز کاری چقدر نتیجه کسب



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

می‌کنید. از انجام کارهای سخت طفره نروید. فقط نتیجه‌گرا باشید. مهم نیست چقدر تلاش می‌کنید. مهم آن است که هر روز چه نتایجی کسب می‌کنید. اجازه ندهید دیگران به راحتی کارهای مهم شما را قطع کنند. نوشتن همین جزوه‌ای که می‌خوانید حدود ۳ ساعت طول کشیده است. اگر به چند تماس تلفنی پاسخ می‌دادم و چند ایمیل چک می‌کردم اینکار حتی در ۳ روز هم به پایان نمی‌رسید.

۸. کارهای جسورانه‌تری انجام دهید

مهم‌ترین عاملی که باعث پیشرفت سریع‌تر کسب‌وکار می‌شود سعی و خطاهای بیشتر است. هیچکس نمی‌تواند فقط با فکر کردن و انجام کارهای حساب‌شده به موفقیت‌های بزرگ در کار خود برسد. امسال تصمیم بگیرید شجاع‌تر باشید. شاید کارهایی وجود دارند که سال‌ها در فکر اجرایش هستید ولی ترس، مانع انجام آنها شده است.

تصمیم بگیرید هر ماه یک کار جسورانه انجام دهید. البته کارهایی را انتخاب کنید که در صورت شکست در آنها کسب‌وکار شما از بین نمی‌رود. تجربه شخصی من نشان می‌دهد اغلب مدیران از ضررهای مالی ترس ندارند. ترس آنها بیشتر از مورد انتقاد قرار گرفتن است. از مورد انتقاد قرار گرفتن نترسید.

ادیسون، برادران رایت، استیو جابز و ... برای ایده‌ها و کارهایشان مورد تمسخر و انتقاد اطرافیان و مخصوصاً رقیبان قرار می‌گرفتند. ولی بدون به توجه به نظرات و انتقادات اطرافیان کارشان را انجام دادند تا به موفقیت رسیدند.

۹. تمرکز بر مهم‌ترین کارها

هیچگاه زمان کافی برای انجام همه کارها وجود ندارد، اما همیشه برای انجام «مهم‌ترین کارها» وقت هست. پس هرگاه می‌خواهید کاری را شروع کنید از خود بپرسید: آیا این واقعا مهم‌ترین کار ممکن در این لحظه است؟ عادت کنید در تمام طول سال و هر روز مدام این سوال را تکرار کنید. چگونه تشخیص دهیم کاری مهم است یا خیر؟ مهم بودن یک کار به تاثیر درازمدت آن بر کسب‌وکارمان بستگی دارد. کارهای مهم کارهایی هستند که معمولاً بلافاصله به نتیجه نمی‌رسند، انجام آنها لذت‌بخش نیست، ولی در درازمدت به رشد کارمان کمک می‌کنند.



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

۱۰. از اول شروع کنید

در اولین روزهای کاری سال جدید با خود فکر کنید که اگر کسب و کارتان را از اول راه اندازی می کردید دقیقا همینطوری بود؟ از چیدمان وسائل شروع کنید. آیا میز کار شما در بهترین مکان اتاق است؟ آیا نمی توان تغییراتی ایجاد کرد که باعث آسان تر شدن کارها یا رضایت بیشتر مشتریان شود؟ آیا با همین تامین کنندگان، کارمندان و مشتریان کار می کردید؟ اکنون فرصت بسیار مناسبی است تا با توجه به تجربیات خود، از اول شروع کنید. برخی از فعالیتها و فرایندها در محل کار به عادت تبدیل شده اند و بازدهی بسیار پایینی دارند. سعی کنید هر مورد ممکن را زیر سوال ببرید. چرا از روش های کنونی استفاده می کنید. آیا گزینه های بهتری در دسترس نیستند؟

۱۱. حذف بیشتری انجام دهید

یکی از رازهای پیشرفت در کسب و کار حذف و کنار گذاشتن است. حداقل سه مورد تعیین کنید که بهتر است حذف شود. این سه مورد می تواند شامل حذف محصولاتی که سودآوری ندارند، فرایندهایی که اثرگذار نیستند یا خدماتی باشد که آنقدر وقت می گیرد که باعث کاهش کیفیت تمام کارهای دیگر می شود. از حذف برخی محصولات یا خدمات نترسید. بسیاری از مدیران در این مورد بسیار ضعیف عمل می کنند.

در تصمیمات خود برای حذف، احساسی عمل نکنید. به آمار و ارقام مراجعه کنید. از مشتریان سوال کنید. از کارمندان کمک بگیرید. هر حذف مناسب، بخشی از زمان و بودجه شما را آزاد می کند تا به کاری ارزشمندتر پردازید.

۱۲. افراد نامناسب اخراج کنید

هم اکنون چشمان خود را ببندید و تصور کنید تمام کارمندانان پیش شما آمده اند و اعلام می کنند که می خواهند کارشان را ترک کنند. با کدامیک از آنها موافقت می کنید؟ اگر چنین فردی در شرکت شما وجود دارد، یکی از مهم ترین کارها اخراج آن شخص است.

در اخراج فرد نامناسب به نکات زیر توجه کنید:

- دلیل واقعی و دقیق اخراج او را به شخص بگویید، از گفتن دلایل ساختگی پرهیزید.



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

- از او برای مدتی که همراه شما بود تشکر کنید.
- هنگام تسویه حساب، مبلغی بیش از آنچه او توقع دارد بپردازید.
- سعی کنید اخراج به یک اتفاق تلخ تبدیل نشود و دو طرف با روی خوش پذیرای این کار شوند.

۱۳. در خریدهای شرکت بازنگری کنید

در دوره‌های مدیریتی بیشتر بر افزایش فروش و سودآوری تاکید می‌شود، ولی کاهش هزینه‌ها هم به اندازه افزایش سود تاثیرگذار است. حداقل ۵ فرد را مشخص کنید که از آنها مدام خرید می‌کنید. خریدهای شما ممکن است شامل مواد اولیه، موارد مصرفی یا خدمات باشد. وقت کافی بگذارید و جایگزین‌های مناسب‌تری بیابید. حتی اگر هر روز از خدمات پیک موتوری استفاده می‌کنید با جستجوی بیشتر ببینید آیا گزینه‌های مناسب‌تری برای کاهش هزینه‌ها وجود دارد یا خیر؟ به خرید از یک تامین‌کننده خاص عادت نکنید. گهگاهی مناسب بودن قیمت‌های فروشنده را ارزیابی کنید. از چند جای مختلف قیمت بگیرید و ببینید آیا خریدهای شما با بهترین قیمت ممکن انجام می‌شود یا خیر؟

۱۴. برون‌سپاری را بیشتر کنید

برون‌سپاری یعنی واگذاری برخی از کارهای شرکت به مجموعه‌های متخصص خارج از شرکت. مدیران چون توانایی و استعداد زیادی دارید در دام انجام کارهای زیاد و کم‌ارزش گرفتار می‌شوند. شاید شما بتوانید مشکلات کامپیوترها را حل کنید، طراحی‌های گرافیکی انجام دهید، حسابداری کنید و ... ولی این کارها جزو ارزشمندترین کارهای یک مدیر نیستند. فهرستی از ۵ مورد تهیه کنید که تاکنون خودتان انجام می‌دادید و آنها را به افراد خارج از شرکت واگذار کنید.

۱۵. محل کارتان را زیباتر سازید

ظاهر محل کارتان شاید مهم‌تر از ظاهر خانه‌تان باشد، چون در محل کار وقت بیشتری می‌گذرانید. حداقل ۵ اقدام ساده برای زیباتر و مرتب‌تر شدن محل کارتان انجام دهید. مثلاً کتابخانه‌ای بخرید



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

و کتابها را در آن قرار دهید. از یک گلدان نگهداری کنید. تابلوهایی آرامبخش به دیوارها نصب کنید و ...

۱۶. معیارهایی برای بررسی روند کسب و کارتان تعریف کنید

در سال جدید عادت کنید هر هفته و هر ماه به بررسی اعداد و ارقام کلیدی کسب و کارتان بپردازید. این اعداد و ارقام به خروجی‌های نرم‌افزار حسابداری محدود نمی‌شود. آیا می‌توانید تشخیص دهید یک کارمند خاص در ماه خرداد بهتر عمل کرده یا در ماه بهمن؟ آیا می‌توانید بدانید رضایت مشتریان در کدام ماه بیشترین میزان بوده است؟ تیم فروش شما در چه ماهی ضعیف‌تر عمل کرده است؟ پاسخ این سوالات تنها زمانی در دسترس است که با تعریف معیارهایی دقیق، از هر کدام از کارکنان بخواهید این اعداد و ارقام را برای شما ارسال کنند. مثلاً تیم فروش می‌تواند هر روز تعداد تماس‌های ورودی، تعداد تماس‌های خروجی و تعداد فروش‌های ایجاد شده را برای شما ارسال کنند. فردی می‌تواند پس از ارسال هر سفارش با مشتری تماس بگیرد و از او بخواهد به کارتان امتیازی بین ۱ تا ۱۰ بدهد. همچنین بهتر است تمام کارمندان در پایان روز کاری برای شما یک گزارش کار چندخطی ارسال کنند که شامل نتایج ایجاد شده توسط آن کارمند است. می‌توانید آدرس ایمیل خاصی را تعریف کرده و به این کار اختصاص دهید. البته شاید بتوان از سامانه پیامکی یا حتی از دفترچه‌ای سیمی برای این کار استفاده کرد.

۱۷. شما و کارمندان‌تان حداقل یک مهارت جدید کسب کنید

افراد زیادی روزانه چند ساعت تایپ می‌کنند ولی با نگاه کردن به کیبرد تایپ می‌کنند یا به اصطلاح دوانگشتی تایپ می‌کنند. اگر در روز چند ساعت باید تایپ کنید با شرکت در دوره تایپ سرعتتان بسیار بیشتر می‌شود و بعد از مدتی هر روز در وقت صرفه‌جویی خواهید کرد. با تیم خود جلسه بگذارید و برای هر کدام از آنها یک مهارت تعیین کنید تا به یادگیری بیشتر آن بپردازند. کسب مهارت همیشه در درازمدت باعث کاهش زمان انجام کارها می‌شود.



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

۱۸. اضطراب محل کار را کمتر کنید



یکی از مهم‌ترین موانع پیشرفت سریع، اضطراب‌های بی‌مورد در محل کار است. چند دقیقه فکر کنید و ۳ عاملی که باعث ایجاد اضطراب در محل کارتان می‌شود را یادداشت کنید. آن سه مورد را ریشه‌یابی کنید تا به دلیل اصلی اضطراب برسید. شاید برگزاری جلسات مذاکره برای شما اضطراب‌آور است. حال ریشه این موضوع در کجاست؟ شاید در فنون مذاکره ضعیف هستید. شاید دلیل اضطراب شما نداشتن اطلاعات فنی کافی است. شاید محل کارتان به اندازه کافی برای برگزاری جلسات مذاکره مناسب نیست و ...

ریشه اصلی را بیابید و برای بهبود شرایط تلاش کنید. با هیچ اضطرابی (به جز اضطراب ایجاد تغییرات) کنار نیایید. هیچ کار روال و تکراری نباید باعث ایجاد اضطراب شما شود. عوامل اصلی ایجاد اضطراب همکاران نامناسب، تجهیزات ناکافی و مهارت کم هستند. تمامی این موارد قابل حل هستند. هرچه کارتان لذت‌بخش‌تر شود، سودآوری کسب و کارتان افزایش می‌یابد.

۱۹. برنامه سالانه تهیه کنید



من با اختصاص وقت زیاد و تهیه طرح‌های سالانه‌ای که هیچگاه اجرایی نمی‌شود مخالفم. به جای نوشتن یک شرح ۳۰ تا ۴۰ صفحه‌ای، چند کاغذ بزرگ A0 تهیه کنید. این کاغذ در لوازم‌التحریر فروشی‌ها موجود است. آنها را روی دیواری بچسبانید. روی کاغذ ۱۲ مربع بزرگ رسم کنید که به ۴ سطر ۳ ستونی تقسیم شده‌اند.

هر کدام از این مربع‌ها نمایانگر یک ماه هستند. نام هر ماه را بالای مربع بنویسید. مهم‌ترین اتفاقاتی که توقع دارید در هر ماه بیفتد را یادداشت کنید. مثلاً بررسی کنید در کدام نمایشگاه‌ها شرکت خواهید کرد و در مربع مربوطه یادداشت کنید. آیا امسال محصولات جدید عرضه خواهید کرد؟ در مربع مربوط به آن ماه یادداشت کنید. در کدام ماه‌ها فروش‌های ویژه خواهید داشت؟ در برخی از ماه‌ها بسته به نوع کارتان مشتریان بسیار کمتر می‌شوند، برنامه شما در آن ماه‌ها چیست؟ شاید بتوان برای آن فرصت‌ها برای انجام کارهای دیگر برنامه‌ریزی کرد، مانند طراحی بروشور جدید، بهبود وبسایت و ...



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

۲۰. از دفاتر سه‌گانه استفاده کنید

حداقاً سه دفتر جدید با رنگ‌های مختلف تهیه کنید. یکی از این دفاتر را به «ایده‌ها» اختصاص دهید. هرگاه ایده یا کار جدیدی به ذهنتان رسید بلافاصله با ذکر تاریخ در آن دفتر یادداشت کنید. سپس زمان‌هایی را به قطعه‌قطعه کردن ایده‌ها اختصاص دهید. ایده‌ها معمولاً در یک گام قابل اجرا نیستند و باید به فعالیت‌های ریزتری تقسیم شوند تا قابلیت اجرا داشته باشند. دفتر دوم که بهتر است تقویم باشد «برنامه روزانه» شما است. در آن فعالیت‌های روزانه را ثبت کنید. مواردی را از دفتر ایده‌ها به برنامه روزانه منقل کنید. سومین دفتر را به «واگذاری کارها» اختصاص دهید. هرگاه باید کاری را به دیگر کارکنان واگذار کنید در آن یادداشت کنید. سپس روند پیشروی آن کارها را نیز در همان دفتر ثبت کنید. پس شما هر روز حداقل دو دفتر را بررسی می‌کنید: کارهایی که خودتان باید انجام دهید و کارهایی که باید توسط کارمندان و دیگران انجام شود.

۲۱. پایان سال رویایی خود را ترسیم کنید

بسیاری از مدیران نمی‌دانند به کجا می‌روند! آنها هیچ تصویری از آینده کسب‌وکارشان ندارند و منتظرند تا ببینند اتفاقات مختلف، چه تاثیری بر کارشان می‌گذارد. فرض کنید امسال همه چیز مطابق میل‌تان پیش برود و تمام امکانات لازم در اختیارتان باشد. در پایان سال به چه اهدافی رسیده‌اید؟ در چند خط شرایط ایده‌آل خود را بنویسید. برنامه‌ریزی کنید که تا حد ممکن به این وضعیت نزدیک شوید. در واقع خود در سال آینده تصور کنید. دوست داشتید به کجا رسیده باشید؟

۲۲. بر کاهش اعتراضات رایج مشتریان کار کنید

اعتراضات برخی از مشتریان به مرور زمان برای ما عادی می‌شود و ما به آنها عادت می‌کنیم و در رفع آنها نمی‌کوشیم. در اولین فرصت با تمامی همکاران جلسه‌ای تشکیل دهید و سعی کنید اعتراضات رایج مشتریان در سال گذشته را بررسی کنید. حداقل ۵ اعتراض رایج بیابید و راهکاری برای رفع آنها بیابید. این مورد شاید یکی از ارزشمندترین کارها برای رشد سریع کسب‌وکارتان باشد.



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

عملیات ویژه‌ای طراحی کنید تا اعتراضات در کوتاه‌ترین زمان ممکن به کمترین میزان برسد. کاهش اعتراضات مشتریان نسبت مستقیمی با توصیه شدن شما توسط مشتریان دارد. این موضوع باعث رشد سریع کسب و کارتان می‌شود.

البته توجه کنید که درباره اعتراضات رایج صحبت می‌کنیم، یعنی مواردی که اغلب مشتریان با آن مواجه هستند و نه اعتراضات خاص و موردی.

۲۳. بر سیستم سازی بیشتر کار کنید

با سیستم سازی، کسب و کارمان را تا حد ممکن مستقل از خودمان می‌سازیم تا در نبود ما تمامی کارها با کیفیتی قابل قبول پیش برود. از اول سال شروع به ساخت جزوه‌ها و دفترچه‌هایی برای ثبت تمام فرایندهای محل کار کنید. حتی استفاده از آشپزخانه باید ثبت شود.

فرض کنید کارمند جدیدی استخدام کرده‌اید و اجازه ندارید با آن فرد صحبت کنید. فقط حق دارید یک جزوه به او بدهید تا مطالعه کند و با تمام موارد لازم برای کار در شرکت شما آشنا شود. محتویات آن جزوه چه خواهد بود؟ نوشتن آن جزوه را بلافاصله آغاز کنید. البته لازم نیست فقط خودتان آنرا تهیه کنید. می‌توانید از کارمندان خود کمک بگیرید.

مورد کلیدی دیگر ثبت تمامی تماس‌های ورودی است. هر روز افرادی با ما تماس می‌گیرند. اطلاعات تماس این افراد به مرور زمان می‌توان به گنجینه بازرشی برای بازاریابی تبدیل شود. بسیاری از شرکت‌ها این اطلاعات را ثبت نمی‌کنند.

۲۴. کارهای بیشتری را واگذار کنید

بیا بید با خودمان صادق باشیم. ما مدیران فکر می‌کنیم اغلب کارها را بهتر از کارمندان انجام می‌دهیم. ولی این موضوع حقیقت ندارد. بسیاری از کارمندان کارها را خیلی بهتر از ما انجام می‌دهند.

اگر کارها را به دیگران واگذار نمی‌کنیم دلیلش آن است که حوصله و وقت کافی اختصاص نمی‌دهیم تا یک کار خاص را به کارمند خود آموزش دهیم. بگذارید یک راز مهم را یادآوری کنم: کارآفرینان شکست‌خورده عاشق انجام هر کار ممکن هستند. آنها برنامه‌نویسی می‌کنند، با فتوشاپ طراحی می‌کنند، حسابدار هستند، فروشنده هستند و ... آنها به توانایی‌ها و مهارت‌های خود افتخار می‌کنند.



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

کارآفرینان ثروتمند عاشق واگذاری کارها هستند. آنها ابتدا کاری را خودشان انجام می‌دهند و در آن کار مهارت کافی پیدا می‌کنند. سپس کسی را پیدا می‌کنند و آن مهارت را به او منتقل می‌کنند. بعد کار را واگذار می‌کنند و خودشان وارد چالش جدیدی می‌شوند. ۵ مورد را یادداشت کنید که تاکنون خودتان انجام می‌دادید و کارهای وقت‌گیر و کم‌بازده‌ای هستند. این موارد را به کارمندان خود واگذار کنید. البته همیشه در واگذاری کارها تا حدی ریسک وجود دارد. ولی اگر در واگذاری کارها سخت‌گیرانه عمل کنید دیر یا زود یا ورشکست می‌شوید یا دچار افسردگی می‌شوید. پس زودتر اقدام کنید.

۲۵. قیمت‌گذاری خود را تصحیح کنید

اگر کارتان طوری است که قیمت‌ها را خودتان تعیین می‌کنید در قیمت‌گذاری هوشمندانه‌تر عمل کنید. کارآفرینان بسیار زیادی را می‌شناسم که سال‌ها در دبیرستان و دانشگاه درس خوانده‌اند و از دید خودشان نابغه هستند ولی در موارد بسیار ساده‌تری مانند تعیین قیمت یک محصول بسیار دور از ذهن عمل می‌کنند!

به نظر شما هزینه تولید یک سی‌دی آموزشی چقدر است؟ شاید در یک نگاه حدود ۲۰۰۰ تومان باشد. هزینه یک سی‌دی آموزشی مجموع هزینه‌های سی‌دی خام، قاب و چاپ جلد و رایت نیست. هزینه‌های بسیار زیاد دیگری وجود دارند: خرابی‌های احتمالی در قاب و سی‌دی، هزینه پرینتر (هر پرینتر طول عمر مشخصی دارد)، هزینه انبارداری، هزینه‌های حمل مواد اولیه به محل کارتان و ... همچنین هزینه‌های ثابت مانند حقوق کارمندان، قبض اب و برق و ... هم باید لحاظ شود.

کارآفرینان در محاسبه قیمت خیلی خوشبینانه عمل می‌کنند و سعی می‌کنند هزینه‌ها را کمتر نشان دهند تا احساس بهتری داشته باشند. از افزایش قیمت‌ها نترسید. قیمت‌ها را تا حد ممکن افزایش دهید و در کنار آن سطح خدمات و ارزش افزوده کارتان را در بالاترین حد نگه دارید.

همچنین فریب سفارشات بزرگ را نخورید. گاهی ما ۱۰۰۰ عدد محصول می‌فروشیم و آنقدر تخفیف می‌دهیم که سودش معادل فروش ۱۰ عدد محصول بدون تخفیف است! سعی نکنید به هر قیمت ممکن فروش را انجام دهید. برای خودتان سود مناسبی در نظر بگیرید و از انجام نشدن فروش واهمه نداشته باشید.



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

۲۶. از بهترین ابزارها و منابع استفاده کنید

اگر در روز چند ساعت با کامپیوتر کار می‌کنید در سال جدید کامپیوتر خود را ارتقا دهید. بهترین تجهیزات را برای خود تهیه کنید. اغلب مدیران از پرینترهایی نیمه‌خراب، تلفنی مشکل‌دار و امکاناتی ضعیف استفاده می‌کنند. برای انجام هر کاری از بهترین تجهیزات و امکانات ممکن استفاده کنید. این شاید یکی از بهترین سرمایه‌گذاری‌های کاری شما باشد. تجهیزات بهتر و پیشرفته‌تر باعث صرفه‌جویی قابل‌توجهی در زمان انجام کارها می‌شود. برای کارمندان هم تمام امکانات لازم را فراهم کنید با بازدهی بهتری کارشان را انجام دهند.

۲۷. در تمام خریدها درباره قیمت مذاکره کنید

اگر محصولاتی را با چک مدت‌دار تهیه می‌کنید با فروشنده مذاکره کنید که در صورت پرداخت نقدی آیا می‌توانید از تخفیف استفاده کنید. خریدهای خود را به سمت خریدهای عمده‌تر هدایت کنید و تخفیف‌های بیشتری بگیرید. هزینه‌های حمل و نقل را کاهش دهید. سفارشات خود را در یک روز و یکجا انجام دهید تا هزینه‌های حمل و نقل کمتر شود.

۲۸. در تمام موارد کلیدی کارتان گزینه‌های پشتیبان ایجاد کنید

اگر از یک شرکت کاغذ می‌خرید برای امسال حداقل دو تامین‌کننده دیگر بیابید. اگر با یک چاپخانه کار می‌کنید با دو چاپخانه دیگر هم مذاکره کنید. هیچگاه خودتان را به یک تامین‌کننده وابسته نکنید. اگر همیشه از یک آژانس اتومبیل می‌گیرید اطلاعات دو آژانس دیگر در نزدیکی محل کارتان را تهیه کنید. با این روش کارها سریع‌تر انجام می‌شود و قیمت‌های کمتری می‌پردازید.

۲۹. برنامه مشخصی برای حفظ مشتریان خوب داشته باشید

با سخت‌تر شدن شرایط اقتصادی یکی از بهترین سرمایه‌گذاری‌های ممکن حفظ مشتریان ارزشمندتان است. اگر برای اینکار برنامه‌ای نداشته باشید هیچ اقدامی نخواهید کرد. برنامه‌ای تهیه



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

کنید تا حداقل یک بار در ماه برای مشتریان ویژه کار ارزشمندی انجام دهید. این کار حتی می‌تواند یک تماس تلفنی یا ارسال مقالات و اطلاعات ارزشمند باشد. یکی از عواملی که رشد کسب‌وکار را محدود می‌کند برخورد یکسان با تمام مشتریان است. اگر به مشتریان خاص، توجه ویژه‌ای نداشته باشید دیر یا زود سراغ رقیبان می‌روند.

۳۰. جلسات هفتگی را جدی‌تر پی‌گیری کنید

دوستانی که در همایش جهش در کسب و کار شرکت کرده‌اند می‌دانند یکی از رازهای شرکت‌های جهشی برگزاری جلسات منظم هفتگی با اعضای تیم است. در سال جدید به این موضوع اولویت بیشتری بدهید. روز و ساعت دقیقی تعیین کنید. معمولاً هیچوقت لازم نیست جلسه‌ای بیشتر از ۹۰ دقیقه طول بکشد. فضای جلسات را شاد و مفرح نگه دارید و به همه اجازه بدهید از شما و عملکردتان به‌عنوان مدیر انتقاد کنند. جلسات هفتگی تاثیر خارق‌العاده‌ای بر روحیه کارکنان می‌گذارد و انگیزه تمام افراد برای انجام کارهای بزرگ‌تر بیشتر می‌شود.

۳۱. بیشتر ورزش کنید

یک مدیر خوب مدیری است که اغلب بانگیزه و پرانرژی باشد. هیچکس دوست ندارد با یک مدیر خسته و کم‌انرژی کار کند. ورزش یکی از ساده‌ترین راه‌ها برای حفظ شادابی و سلامتی است. برنامه ویژه‌ای برای ورزش داشته باشید. بهتر است به ورزش موردعلاقه خود پردازید، چیزی که شاید سال‌ها به تعویق افتاده است. در یک باشگاه مناسب ثبت‌نام کنید. شاید بهترین زمان ورزش بعد از ساعت کاری و قبل از رفتن به خانه باشد. این کار شما را از کار روزانه جدا می‌کند و برای رفتن به خانه و وقت گذراندن با خانواده و دوستان آماده می‌کند.

۳۲. هر ماه یک عادت مفید در خود پرورش دهید

از عادت‌های ساده‌تر و کوچک‌تر شروع کنید. اولین عادت می‌تواند یادگیری در محل کار به مدت ۳۰ دقیقه باشد. عادت مفید دیگر نوشتن برنامه روزانه است. عادت به بازاریابی روزانه یکی از



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

ضروری ترین عادت‌ها برای یک مدیر است. برای تبدیل کردن یک فعالیت به عادت آنرا حداقل ۳۰ روز در زمان خاصی انجام دهید.

۳۳. برنامه بازاریابی داشته باشید

البته منظورم این نیست کتاب‌های نوشتن طرح بازاریابی را مطالعه کنید و روزها صرف نوشتن طرح بازاریابی کنید. قبلاً گفتم چند کاغذ بزرگ تهیه کنید و به دیوار نصب کنید. روی یکی از این کاغذها و داخل هر کدام از ۱۲ مربع که نمایانگر یک ماه است بنویسید که در آن ماه خاص چه عملیات بازاریابی انجام خواهید داد. همیشه از خود پرسید چگونه می‌توانم همین فردا چند مشتری جدید پیدا کنم که دقیقاً شبیه بهترین مشتریان کنونی هستند. از رسانه‌های بازاریابی جدیدی استفاده کنید که تا به حال نیازموده‌اید.

۳۴. در تصمیمات کوچک قاطع تر باشید

کیفیت زندگی بسیاری از افراد پایین است، زیرا در تصمیم‌گیری‌های کوچک ضعیف عمل می‌کنند. کیفیت زندگی و کار ما به تصمیمات کوچکی بستگی دارد که در ظاهر اهمیتی ندارند. برخی تصمیمات کوچک در محل کار ساعت‌ها وقت از ما می‌گیرند. فردی کاملاً «عامل» باشید، نگذارید شرایط و تصمیمات دیگران برنامه روزانه شما را شکل بدهد. گاهی یک مشتری یا همکاران درخواست‌های نامعقولی دارند. مثلاً یک مشتری با عجله تماس می‌گیرد و سفارشی دارد که اصرار دارد حتماً تا دو ساعت به دستش برسد و ما هم در حال انجام کار مهمی هستیم. شاید عاقلانه‌ترین تصمیم آن باشد که به او بگوییم با این سرعت نمی‌توانیم سفارش را تحویل دهیم و به کار مهم خودمان برگردیم. عجله دیگران یا درخواست‌های نامعقول آنها نباید در روند کارهای ما تاثیر بگذارد.

۳۵. ده درصد درآمد خود را به پیشرفت شخصی اختصاص دهید

اینکار همیشه باعث برگشت سرمایه‌ای چند برابر می‌شود. حداقل ماهی یک بار به کتاب‌فروشی‌ها مراجعه کنید و چند کتاب خوب تهیه کنید. در خواندن کتاب سخت‌گیر باشید. وقت خود را با خواندن



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

کتاب‌های معمولی تلف نکنید. در اینترنت جستجو کنید و کتاب‌هایی را بیابید که از پرفروش‌ترین کتاب‌های ایران و دنیا هستند.

در زمینه‌هایی که نیاز به رشد بیشتر دارید از مشاوران حرفه‌ای کمک بگیرید. در دوره‌ها و سمینارهای مربوطه شرکت کنید. همیشه هنگام رفتن به محل کار و برگشت از آنجا به دوره‌های صوتی گوش دهید. اگر با این جدیت در حال پیشرفت باشید، پس از مدتی کارها و تصمیمات قبلی خودتان بسیار سطح پایین و پیش‌پا افتاده به نظر می‌رسد. این نشانه بسیار خوبی است و نشان می‌دهد با سرعت در حال پیشرفت هستید.

چند هفته پیش متن ترجمه شده‌ای را تصحیح می‌کردم و دیدم ترجمه آن بسیار ضعیف و پر از اشتباه است. تصمیم گرفتم دیگر با آن مترجم کار نکنم. به آرشیو کامپیوترم مراجعه کردم و دیدم آن ترجمه، یک سال پیش توسط خودم انجام شده است! اگر با گذشت سال‌ها هنوز کارهای قبلی شما باکیفیت به نظر می‌رسد، معنی آن این است که درجا می‌زنید و هیچ پیشرفتی نکرده‌اید.

۳۶. چند ساعت در هفته به خود مرخصی بدهید

بهتر است اواسط هفته یک نصف روز را فقط به خودتان اختصاص دهید. تصمیم بگیرید که هرچقدر دوست دارید بخوابید. به کارهای مورد علاقه خود در خارج از خانه بپردازید. مثلاً به تماشای مغازه‌ها بپردازید، به موزه بروید، سینما بروید، به کتابخانه مراجعه کنید و مطالعه کنید. به یک کافی‌شاپ خوب بروید و یک ساعت استراحت کنید و قهوه بخورید. به هر کاری بپردازید که دوست دارید انجام دهید ولی احساس می‌کنید وقت ندارید. این کار باعث شارژ شدن انرژی احساسی شما می‌شود و در محل کار بانگیزه‌تر خواهید بود.

۳۷. تعادل را حفظ کنید

زندگی در کار خلاصه نمی‌شود. در وقت‌گذرانی با خانواده و دوستان هم خلاصه نمی‌شود. با حفظ تعادل بین کار و زندگی شخصی، به موفقیت‌های بسیار بزرگ‌تری دست خواهید یافت. تصمیم بگیرید در محل کار فقط بر کار متمرکز شوید و در خارج از محل کار، زندگی کاری خود را فراموش کنید.



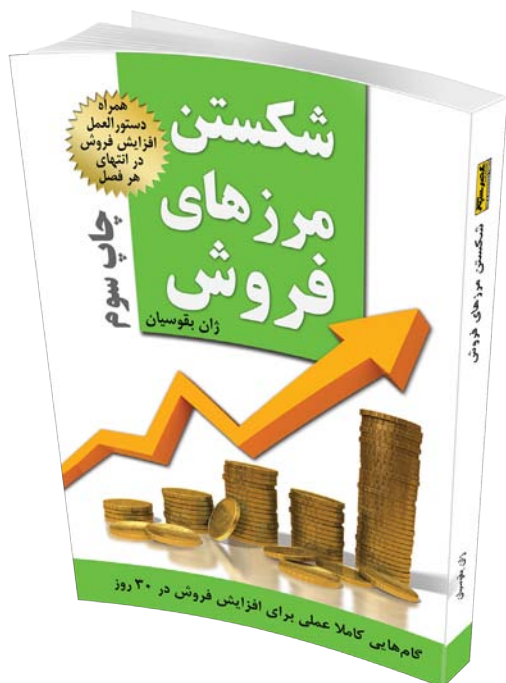
۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران

در میهمانی‌ها و جمع دوستان در مقابل این وسوسه مقاومت کنید که درباره کارت‌تان و دستاوردهای کاری صحبت کنید. فقط از زندگی و معاشرت با اطرافیان لذت ببرید. تا می‌توانید دل اطرافیان را به دست بیاورید. هیچوقت نگذارید کارت‌تان در جایگاه مهم‌تری نسبت به خانواده و دوستان نزدیک قرار گیرد. همچنین در محل کار روابط انسانی را بسیار بالاتر از سود مادی قرار دهید. برای کمک به دوستان و اطرافیان همیشه آماده باشید. لذت زندگی در دستاوردهای بزرگ خلاصه نمی‌شود. زمانی موفق هستید که برای خانواده‌تان بهترین همسر، پدر یا ... باشید. برای اطرافیان بهترین دوست دنیا باشید. در کنار این موارد سعی کنید برای کارکنان خود بهترین مدیر دنیا باشید!

موفق باشید
ژان بقوسیان



۳۷ پیشنهاد مدیر سبز برای مدیران



اگر مدیر هستید و می‌خواهید فروش‌تان به سرعت افزایش پیدا کند، کتاب «شکستن مرزهای فروش» را بخوانید.

نویسنده: ژان بقوسیانی
تعداد صفحات: ۲۳۲ صفحه
سال انتشار: زمستان ۱۳۹۱
نوبت چاپ: سوم
مخاطب: مدیران و کارآفرینان

برای اطلاعات بیشتر لطفاً روی عکس کتاب کلیک کنید.

اگر می‌خواهید در یک روز کارهایی انجام دهید که دیگران در یک هفته قادر به انجام آن نیستند، کتاب «شکستن مرزهای عملکرد» را بخوانید.



نویسنده: ژان بقوسیانی، سیمین بندرومی
تعداد صفحات: ۱۲۸ صفحه
سال انتشار: زمستان ۱۳۹۱
نوبت چاپ: دوم
مخاطب: مدیران، کارمندان

برای اطلاعات بیشتر لطفاً روی عکس کتاب کلیک کنید.



مدیر هستید و هنوز عضو سایت «مدیرسبز» نیستید؟! عضویت رایگان

با ثبت نام کاملاً رایگان در وبسایت www.modiresabz.com از خواندن صدها مقاله در زمینه بازاریابی، تبلیغات، مدیریت و کارآفرینی و دانلود فایل‌های آموزشی مخصوص اعضا لذت ببرید. به سایت مدیرسبز مراجعه کنید و در بالای صفحه، بخش دانلود رایگان را کلیک کنید.

با ثبت نام رایگان و عضویت در سایت مدیرسبز از موارد زیر استفاده کنید:

۱. دسترسی به مقالات ویژه اعضای سایت
۲. امکان دانلود کتاب الکترونیکی « ۱۰۱ عنوان برای ساخت تبلیغات پرفروش » از بخش محصولات
۳. امکان دانلود فایل‌های صوتی و کتاب‌های الکترونیکی بخش «دانلود رایگان»
۴. دریافت هفتگی خبرنامه مدیرسبز، شامل فهرست کارگاه‌های آموزشی و محصولات و کتاب‌های جدید

خدمات شرکت مدیرسبز

- کار ما کمک به مدیران برای رشد سریع‌تر کسب و کار است.
۱. برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های تخصصی در زمینه بازاریابی، فروش، تبلیغات، مدیریت و کارآفرینی در شرکت مدیرسبز یا محل کار شما
 ۲. ارائه مشاوره اختصاصی به مدیران شرکت‌ها در قالب جلسه‌ای یا پروژه‌ای
 ۳. ارائه محصولات آموزشی در زمینه جدیدترین روش‌های بازاریابی، مدیریت، کارآفرینی و تبلیغات
 ۴. برگزاری دوره‌های آنلاین در وبسایت مدیرسبز، برای اطلاعات بیشتر به بخش «خدمات آنلاین» در منوی بالای صفحه مراجعه کنید
 ۵. ارائه مقالات جدید در وبسایت مدیرسبز و مجلات موفقیت، پنجره خلاقیت، کارآفرین ناب و ...

هرگونه کپی برداری از مطالب کتاب بصورت چاپی و الکترونیکی ممنوع است. با متخلفات بنا بر قانون کپی رایت برخورد خواهد شد.

