



چگونگی برخورد با ارباب رجوع

- ارباب رجوع مشتری هر سازمانی است با این تفاوت که حق انتخاب ندارد.
- بزرگ‌ترین دارایی یک سازمان ارباب رجوع آن است زیرا بدون ارباب رجوع سازمانی وجود نخواهد داشت.
- دلیل وجودی هر سازمان یا واحد خدمت به ارباب رجوع است.
- مدیران بدانند که وفاداری ارباب رجوع، تعهدکارمند و راندمان کاری همگی از عناصر مکمل و ضروری موفقیت در سازمان است، بنابراین نباید یکی را فدای دیگری کرد.
- بی گمان خوشبختی دیگران سعادت خودمان است، پس بیایید پیمان ببندیم که در راه خدمت به دیگران از هیچ تلاشی فروگذار نکنیم.
- مطمئناً اگر صادقانه تلاش کنیم، آرامش و شادی را برای ارباب رجوع، همکاران، خانواده و دوستان فراهم می‌آوریم.
- برخورد شایسته و توأم با اکرام و احترام به ارباب رجوع بسیار مهم است، این کار رضایت کوتاه مدت و موفقیت شغلی در دراز مدت را برای شما و سایر کارکنان در پی خواهد داشت.

هنرنحوه رفتار با افراد بسیار ساده است، اولین قدم طرز برخورد است.

ساده لوحانه است اگر فکر کنیم که برخورد شایسته و ضابطه مند همواره آرام
و دانش خوبی را در پی خواهد داشت.



■ ممکن است برای ارباب رجوع پاسخی نداشته باشیم اما سعی می کنیم که بیابیم؛ ممکن است وقت نداشته باشیم اما سعی می کنیم که بگذاریم.

■ توانایی برقراری ارتباط با خانواده، همکاران و ارباب رجوع، ابزار مهمی در دستیابی به اهداف تان می باشد.

■ بخشایش را به دشمن، بردباری را به حریف، قلبت را به دوست و خدمت را به ارباب رجوع هدیه کن.

■ اگر به دنبال آرامش ذهن هستید، به شیوه گفتارتان دقت کنید، اگر هر روز را با برخورد شایسته و آرام آغاز کنید، روز موفقیت آمیز و دلپذیری را خواهید داشت.

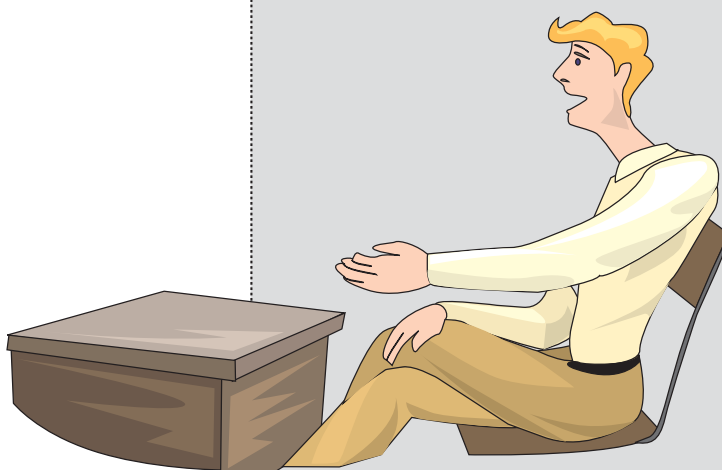
برخورد با ارباب رجوع همانند همان، رمز موفقیت یک سازمان است.

توجه داشته باشید که تلاش شما برای جلب رضایت ارباب رجوع سبب ناراحتی دیگران شود.



- ارائه خدمات به ارباب رجوع کافی نیست بلکه بایستی به نحو نامحسوسی از خدمات بزرگی که به وی می شود، او را واقف ساخت.
- هرگز قدرت تأثیرگذاری یک ارباب رجوع عصبانی و ناراضی را دست کم نگیرید.
- ناراضی ترین ارباب رجوع بزرگ ترین منبع یادگیری هستند.
- ارباب رجوع طبق شرایط خودش خدمت را تعبیر و تفسیر می کند.

- دستیابی به اعتماد دیگران، دشوار و از بین بردن آن بسیار آسان است. جوهره ایجاد اعتماد، تأکید بر شناخت شما از ارباب رجوع می باشد.



قانون طلایی برای هر کار سازمانی این است: خودتان را جای ارباب رجوع بگذارید.

نشانه افراد نجیب و شریف، احسان به مردم است.

حضرت علی (ع)

ویژگی های نظام خدماتی مطلوب:

- ۱- اطلاع رسانی سریع، دقیق و در دسترس
- ۲- انجام فوری کار مراجعان
- ۳- روانی انجام کارها و گردش امور
- ۴- پایبندی به ضوابط و قوانین و عدم تبعیض
- ۵- زیبایی و نظم محیط کار
- ۶- رفتار مناسب با مراجعین و انعطاف پذیری در نحوه اجرای مقررات.



■ هنگام رسیدگی به شکایت ارباب رجوع، به خاطر داشته باشید اگر نمی توانید مشکلش را برطرف کنید لااقل آن را نادیده نگیرید.

■ اگر می خواهید زیردستانتان به حدی تلاش کنند که رضایت ارباب رجوع تضمین شود، لازم است همانقدر که به ارباب رجوع رسیدگی می کنید به کارمندان هم توجه کنید.

گیرنده

نشانی: سازمان مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد، معاونت طرح و برنامه، تلفن: ۸۸۰۲۳۰۹ - ۵۱۱ e-mail: bahrevari@um.ac.ir

منابع:

Attitude Quotes LeadingThoughts-LeadershipNow-com.htm
Famous Attitude Quotes.htm
Service Quotes LeadingThoughts- Quotes on Service-LeadershipNow-M2
Communications.htm

تدوین: معاونت طرح و برنامه دانشگاه فردوسی مشهد

زیر نظر: دکتر سید محمد جواد رزمی
با همکاری: سید محمد جعفر جعفریان - احمد رجبی - علیرضا صفری
ویراستار ادبی: جعفر چهارمحالی