

فاصله طبقاتی در صدر بسیار زیاد است

صفحه ۳

رئیس سازمان برنامه و بودجه:
ارقام بارانهای نقدی، نان
و دارو در بودجه ۱۴۰۲ قابل
توجه است



ایرنا- سیدمسعود میرکاظمی، رئیس سازمان برنامه و بودجه ارقام بارانهای نقدی، نان و دارو در بودجه ۱۴۰۲ را قابل توجه دانست و گفت: علاوه بر ۱۰۴ هزار میلیارد ...

رئیس مجلس:
مجلس آماده برخورد قاطع
با هر اقدام شورای اروپا است



ایرنا-محمدباقر قالیباف، رئیس مجلس شورای اسلامی پس از حضور در ستاد فرماندهی کل سپاه پاسداران و دیدار با سردار حسین سلامی، فرمانده کل سپاه پاسداران انقلاب اسلامی...

فرمانده کل سپاه:
اروپایی‌ها اشتباهات خود را
تکرار نکنند



سردار سرلشکر پاسدار حسین سلامی، فرمانده کل سپاه پاسداران انقلاب اسلامی پس از دیدار محمدباقر قالیباف، رئیس مجلس شورای اسلامی اظهار داشت: اگر مجاهدتهای مجموعه سپاه پاسداران انقلاب...

لیلا غضنفری

ghazanfari@sobhannews.ir

بخت بسته

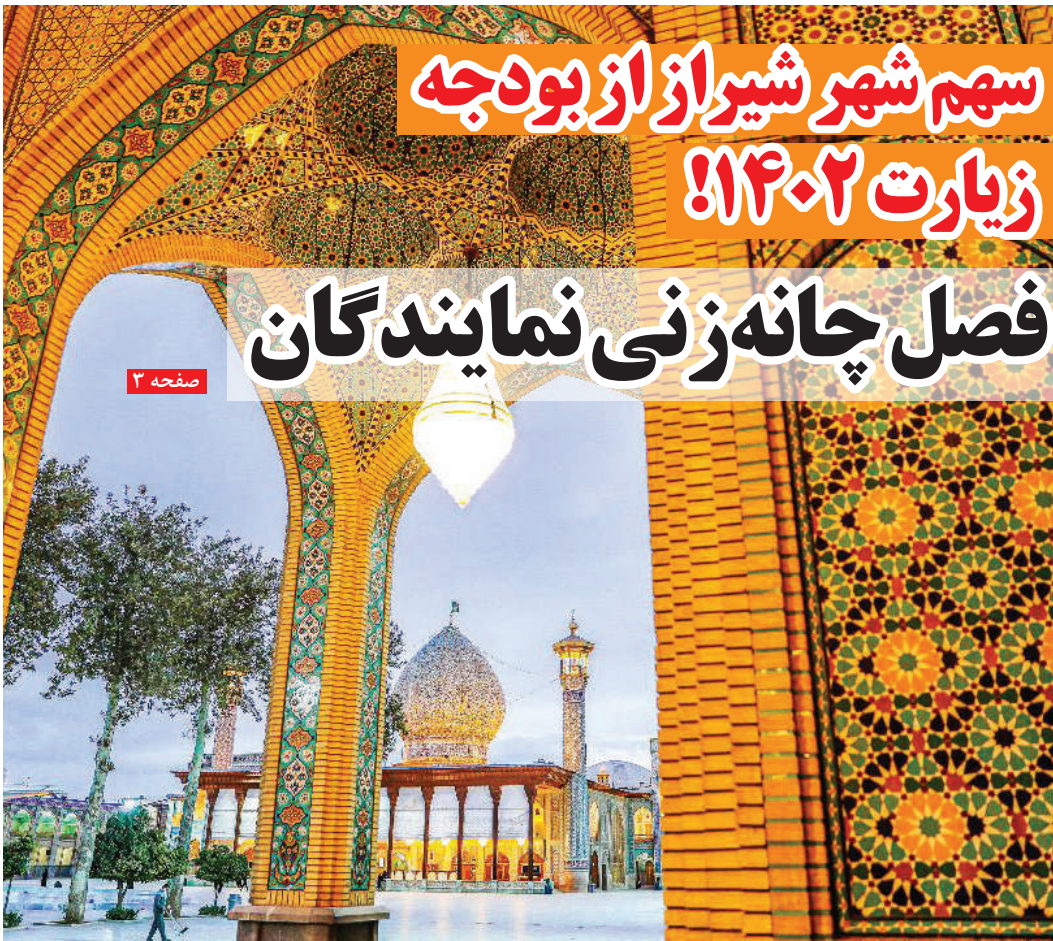
شرایط تسهیل ازدواج و فرزندآوری با توجه به شرایط سنی جامعه یکی از سیاست‌های بود که دولت سیزدهم مبتنی بر سیاست‌های بالادستی در دستور خود قرار داد.

تحقق این سیاست‌ها نیازمند برخی از تسهیلات است. لوازم خانگی یکی از ابزارهای تشکیل یک خانواده است اما گران‌بودن لوازم خانگی باعث شده است بخت بسیاری از مسیرهای ازدواج در این مسیر بسته شود.

بررسی بازار لوازم خانگی از تشدید التهابات خبر می‌دهند. در واقع بازار لوازم خانگی با ممنوعیت ورود کالاهای خارجی با هدف حمایت از کالاهای تولید داخل و تأکید بر افزایش کیفیت آن سر لوحه کار قرار گرفت؛ اما یک‌تک‌تاری تولیدکنندگان به دلیل عدم کیفیت مناسب همواره مورد انتقاد مصرف‌کنندگان بوده است و یکی از الزامات دولت برای تداوم انحصار ارتقای کیفیت و عدم تغییر در قیمت بوده است. حال با افزایش نرخ ارز شاهد رشد نه چندان خاموش قیمت محصولات هستیم. بر این اساس قیمت لوازم خانگی در بازار با وجود آنکه فعالان بازار از نبود مشتری خبر می‌دهند رشد تا ۲۰ درصدی را تجربه کرده است. در این رابطه تولیدکنندگان داخلی رشد تا ۳۰ درصدی نرخ ارز و تعرفه بالای حامل‌های انرژی عنوان می‌کنند که به نظر می‌رسد تحت تأثیر نبود مدیریت مناسب و البته نبود کامل نهادهای نظارتی در این بازار رقم خورده است.

البته تردیدی نیست که نرخ ارز نیز با توجه به تأمین قطعات مورد نیاز لوازم خانگی در گرانی بی‌تأثیر نیست. بنابراین اگرچه لوازم خانگی در مدت نبود برندهای خارجی عملکرد چندان مناسبی ارائه نکرده است، اما تردید وجود ندارد که باید در انتظار ظهور تند قیمت‌ها باشیم. موضوعی که قیمت این محصولات برای تهیه جهیزیه نه چندان پر و پیمان را تا سقف ۱۰۰ میلیون تومان می‌رساند.

متأسفانه تا زمانی که تولیدکننده احساس می‌کند، فعالیت‌های مبتنی بر دلایلی بیشتر دارای سود است و ارزش‌های زیادی را راهی جیب دنبال‌کنندگان آنها می‌کند تا فعالیت کسانی که در حوزه خلق ارزش افزوده برای کشور تلاش می‌کنند و علاوه بر قاچاق، شاهد واردات در پوشش تولید هستیم که برای کشور مزیتی به همراه ندارد. برای بهرمندی در این عرصه حتی با وجود گرانی باید مشغول‌هایی در نظر گرفته شود تا این بازار دچار گرهای کور نشود.



سهم شهر شیراز از بودجه زیارت ۱۴۰۲!

فصل چانه‌زنی نمایندگان

صفحه ۳

عبدالله طاهر محبی



استاندار فارس:

باید بتوانیم مشکل
چندساله کیفیت نان

را حل کنیم



معاون هماهنگی امور زائرین و گردشگری استانداری فارس پیشنهاد داد:
ثبت هشتم اردیبهشت به عنوان روز میمند



رئیس کمیسیون محیط زیست و خدمات شهری شورای اسلامی شیراز خبر داد:
بررسی عوامل زیست‌محیطی فرونشست دشت شیراز



مدیرکل راه و شهرسازی فارس اعلام کرد:

خانواده‌های سه فرزند
و بیشتر در سامانه
طرح‌های حمایتی
مسکن ثبت‌نام
کنند

در دوازدهمین اجلاس سراسری رضایت‌مندی مشتری در تهران انجام شد؛

اهدای تندیس ملی رضایت‌مندی مشتری به شرکت سیمان خاکستری نی‌ریز

مهندس شریفی مدیر عامل کارخانه سیمان خاکستری نی‌ریز:

جلب رضایت مشتری در سیمان خاکستری نی‌ریز یک اصل نهادینه شده است

آموزشی خود را تغییر داده‌اند تا اقتصاد خود را گسترش دهند که در این راستا رضایت‌مندی مشتری را نیز به خوبی لحاظ کرده‌اند. او ادامه داد: در این راستا ما باید اجازه دهیم خود اقتصاددانانها تصمیم‌گیر باشند زیرا با چالش‌های این عرصه آشنا هستند.

◀ **بقای سازمانی منوط به رضایت‌مندی مشتری است**

دکتر سیده فاطمه مقیمی، رئیس کانون بازرگانان زنان ایران نیز در ادامه این نشست گفت: مدیریت ارتباط با مشتری یک هنر است و مشتری کسی است که بقای سازمانی ما و سودآوری ما را رقم می‌زند.

او افزود: مشتری وقتی احترام و تکریم سازمان را می‌بیند، انگیزه دوجندانی برای ارتباط با شرکت پیدا می‌کند که این نیازمند تجزیه و تحلیل دقیق سازمانی است. مقیمی ادامه داد: تعامل دو طرفه و دو سویه بین خدمات‌گیرنده و خدمات‌دهنده باید به صورت مداوم وجود داشته باشد و با یک خرید و فروش ساده به اتمام نرسد.

او خاطرنشان کرد: یک مجموعه سازمانی باید این ارتباط را همیشه حفظ کند تا خواسته‌های مشتریان را به روز ثبت و ضبط کند و با تشکیل یک پرونده مستقل برای هر مشتری به صورت دقیق به نیاز مشتریان پاسخ گوید.

گفتنی است شرکت سیمان خاکستری نی‌ریز ۲۵۰۰ شغل مستقیم و غیر مستقیم در شهرستان نی‌ریز ایجاد کرده است. این کارخانه در شرایطی در نی‌ریز فعالیت خود را آغاز نموده که ۲۵ هزار هکتار زمین کشاورزی منطقه به دلیل خشکسالی و کم‌آبی از چرخه تولید خارج شده بود و نقشی مهم در اشتغال ساکنان ایفا نمود. کارخانه سیمان خاکستری نی‌ریز دارای مجهزترین و به‌روزترین دستگاه‌های تولید سیمان دنیا است.

دهند از نظرات مشتریان بیشتر استفاده می‌کنند. او افزود: اگر رضایت‌مندی در مشتری ایجاد شود با تبلیغات دهان به دهان، شرکت‌ها را از انجام تبلیغات دیگر بی‌نیاز می‌کند. میر محمدصادقی همچنین گفت: پرداختن به شکایت مشتریان نارضی و پاسخ مثبت به این شکایات و پیگیری آنها بسیار مهم است و رضایت‌مندی را فراهم می‌کند.

وی خاطرنشان کرد: وقتی یک کالا متناسب با سفارش مشتری آماده می‌شود موجبات رضایت‌مندی را ایجاد می‌کند به ویژه اینکه کالا با کیفیت تهیه شود. میر محمدصادقی تصریح کرد: نیازهای پیدا و پنهان مشتری باید با ارائه محصولات با کیفیت ارضا شود و فهم این مسئله در کنار مسئولیت‌پذیری، ارائه بسته‌بندی‌های مدرن و ارسال سریع و سایر مکانیزم‌ها بسیار اهمیت دارد.

◀ **نیاز به آموزش دقیق**
مهندس امین‌زاده، عضو هیئت رئیسه اتاق بازرگانی نیز در این جلسه با اشاره به تجربیات متعدد در خصوص امر مشتری مداری اظهار داشت: تجربه نشان داده است افراد با خلاقیت‌های فردی خود در عرصه مشتری‌مداری از یک تولید کوچک به تولیدات بزرگ رسیده‌اند.

او افزود: در دنیا با روش‌های مختلف به جذب مشتری می‌پردازند و با کار دسته جمعی نوع بازاریابی‌ها را تغییر دادند تا بتوانند ضمن توسعه اقتصادی رضایت مشتری را نیز جلب کنند. امین‌زاده تصریح کرد: کشورها برنامه‌ریزی



شناخت نقش رضایت‌مندی مشتریان و همراهی با مشتریان پس از فروش و تا انتهای مصرف کالا و مآلاً حفظ مشتریان در چالش‌های کسب‌وکار همواره مورد توجه شرکت سیمان خاکستری نی‌ریز بوده است. مدیر عامل کارخانه سیمان خاکستری نی‌ریز همچنین اظهار داشت: چگونگی کاهش فاصله مشتری و سازمان و تعامل بیشتر مشتریان، مدیران و کارکنان در راستای افزایش ضریب رضایت در کلیه سطوح و افزایش بهره‌وری سازمان و آشنایی با متدهای جهانی crm و csm در دوران پساکرونا و همچنین سادگی و سهولت برقراری ارتباط مشتریان با مجموعه دست اندرکار نیز از جمله معیارهایی است که همواره برای شرکت مد نظر است.

او در پایان با تشکر از مؤسسه آموزشی و پژوهشی اتاق بازرگانی، صنایع و معادن و کشاورزی ایران به عنوان برگزارکننده این اجلاس گفت: شرکت سیمان خاکستری نی‌ریز اجلاس با فعالیت خود رضایت مشتری را یک اصل مهم برای خود محسوب کرده و در این راستا سعی نمودیم با آموزش‌های به روز این مسئله را دنبال کنیم.

◀ **پاسخ به نیازهای پیدا و پنهان مشتریان**
در این مراسم دکتر حسین میر محمد صادقی، رئیس مؤسسه آموزشی اتاق بازرگانی ایران در سخنانی اظهار داشت: مشتری‌مداری و رضایت‌مندی و وفاداری مشتری امروز مورد توجه فعالان تجاری و صنعتی است و کسانی که می‌خواهند محصول جدیدی را ارائه

نشان و تندیس ملی رضایت‌مندی مشتری در دوازدهمین اجلاس سراسری به همین نام در تهران به شرکت سیمان خاکستری نی‌ریز اهدا شد.

دردوازدهمین اجلاس سراسری رضایت‌مندی مشتری که ۲۵ام ماه ۱۴۰۱ در مرکز همایش‌های صداوسیما برگزار شد، نشان و تندیس ملی اجلاس به شرکت سیمان خاکستری نی‌ریز اهدا شد. مهندس حبیب‌ا... شریفی در حاشیه این مراسم در جمع خبرنگاران با اشاره به دلایل برگزیده‌شدن شرکت سیمان خاکستری نی‌ریز در این اجلاس اظهار داشت: انتخاب شرکت‌های برتر در این اجلاس منوط به رعایت شاخصه‌هایی بوده که عمدتاً از محورهایی اجلاس بود.

او با تأکید بر آموزش‌های علمی به توسعه کسب و کارها افزود: شرکت سیمان خاکستری نی‌ریز همواره سعی نموده در راستای شاخصه‌های رضایت‌مندی مشتری همچون آشنایی با تکنیک‌های جهانی تعامل با مشتریان و بنگاه‌ها از طریق آموزش‌های کاربردی حرکت کند. شریفی خاطرنشان کرد: امروزه در بازار اقتصادی دنیا معیارهای مهمی چون مزایای به کارگیری ارتباط صحیح با مشتری و مشتری‌محوری در سازمان‌ها یک موضوع بسیار مهم و کلیدی است و ضامن موفقیت‌های یک شرکت محسوب می‌شود. مدیر عامل سیمان خاکستری نی‌ریز افزود: قطعاً فاکتورهایی چون شناسایی رضایت مشتری بر افزایش سود دو سویه مشتریان و سازمان نقش مهمی دارد و شرکت‌های موفق همواره این مهم را مد نظر دارند.

شریفی همچنین گفت: