



توصیه‌هایی به‌فروشنده‌گان برای رونق دادن به‌شغل‌شان با توجه‌به‌ر کوداين‌روز‌های بازار

## ۵ رمز داشتن کسب و کاری مشتری مدار



فرزانه شهریار دوست | کارشناس ارشد روان شناسی بالینی



در شرایط اقتصادی فعلی که توان خرید مردم کاهش یافته، طبیعتاً میزان فروش همه کسب و کارها هم به طور محسوسی کمتر شده و این امر اجتناب ناپذیر است. بدیهی است در چنین شرایطی برای بقا در بازار کسب و کار، رقابت اقتصادی شدیدتر شده و شما به عنوان یک فروشنده باید در همه ابعاد کاری تان از جمله تبلیغات، تخفیف‌ها، عرضه و ... محتمل زحمت بیشتری شوید، صبر بیشتری پیشه کنید و شاید مجبور شوید برخی از رویکردهای شغلی خود را تغییر دهید. لازم است به این نکته توجه داشته باشید که تبدیل یک کسب و کار به کسب و کار مشتری مدار فرایند سریع و آسانی نیست. با این حال، چند توصیه را که از نظر روان شناسختی می تواند بر رضایتمندی مشتریان و رونق اقتصادی شغل تان اثر گذار باشد در ادامه خواهید خواند.

## ۱

### جذابیت‌های بصری د کورر را افزایش دهید

مردم این روزها تحت تاثیر محرک‌های دیداری متنوع و پر زرق و برقی هستند و به عبارتی دیگر «بصری» شده‌اند؛ یعنی آن چه که در وهله اول می بینند تاثیر زیادی بر رفتارشان خواهد داشت. موضوع خرید کردن نیز از این قاعده مستثنا نیست. حتماً برای بسیاری از ما اتفاق افتاده که مغازه‌ای را مشاهده کرده‌ایم که در نگاه اول اصلاً نظرم‌ان را جلب نکرده است و این احتمال را داده‌ایم که جنس مدنظر ما را نداشته باشد و از ورود به مغازه صرف نظر کرده‌ایم تا این که یک بار به طور اتفاقی با

## دختری ۱۶ ساله ام که آبرویم جلوی فامیل رفته است



دختری ۱۶ ساله هستم. آبرویم جلوی فامیل رفته است. دیگر هیچ کس به من اعتماد ندارد. من از این موضوع به شدت ناراحتم و بعضی اوقات برای راه‌یابی از این بی آبرویی به خودکشی فکر می‌کنم. من جلوی چشم فامیل نابود شدم. آن‌ها فهمیدند من با پسری در ارتباط و حالا من دیگر نمی‌توانم در چشم آن‌ها نگاه کنم. من فقط می‌خواهم خودم را به آن‌ها ثابت کنم و بگویم بد نیستم. کمک کنید. خسته‌ام.



ریحانه نوذریان | کارشناس ارشد روان شناسی و واقعیت در مانگر



اول از همه، بابت این‌که در چنین شرایط سخت و پرفشاری قرار دارید، متاسفم. خیلی سخت است که فکر کنید هیچ فردی به شما اعتماد ندارد یا فکر کنید که نمی‌توانید در چشم دیگران نگاه کنید. از دست دادن اعتماد خانواده و البته پیامدهای بعدی آن، اتفاق خوبی نیست ولی به معنای این هم نیست که امکان جبران نداشته باشید و غیر قابل اصلاح باشد. لطفاً برای دقایقی با ما همراه باشید.

### ارزشمندی انسان را باور کنید

می‌خواهم این نکته را بدانید که شما به عنوان یک انسان، بسیار ارزشمند هستید و این که اشتباهی مرتکب شده‌اید که باعث ایجاد ناراحتی در اطرافیان شده است، چیزی از ارزشمندی شما به عنوان انسان کم نمی‌کند. متوجه این موضوع باشید اگر شما متأسفانه کاری انجام داده‌اید که با توجه به ارزش‌های فرهنگی و خانوادگی شما درست نبوده، شما یک اشتباه کرده‌اید نه بیشتر و این باعث بی‌ارزش شدن شما به صورت کلی نمی‌شود. زندگی هدیه بسیار ارزشمندی است که خداوند به بندگانش عطا کرده و هیچ اشتباهی، توان برابری با این هدیه را ندارد که کسی بخواهد خودش را با خودکشی از این لطف محروم کند. بنابراین به جای این که به افکار نامناسبی همچون خودکشی فکر کنید، دنبال راهی برای جبران اشتباهات و کسب مجدد اعتماد خانواده‌تان باشید.

### پیامدهای رفتارهای اشتباه تان را بپذیرید

همه ما انسان‌ها با نیازهایی به دنیا آمده‌ایم و

تمام رفتارهای ما در راستای رفع یک یا چند نیاز از نیازهای ماست. ما زمانی احساس خشنودی داریم که بتوانیم نیازهای مان را به صورت واقع بینانه و مسئولانه برآورده کنیم. هر رفتار ما می‌تواند پیامدهایی در پی داشته باشد. اگر زمانی فرد رفتاری را انتخاب کرد که بر اساس معیارها و ارزش‌های جامعه یا خانواده رفتار مناسب و مسئولانه‌ای نباشد، ناگزیر است که پیامدهای آن را هم بپذیرد و در جهت جبران آن برآید. حتماً در این حالت سختی‌ها و ناراحتی‌هایی هم به وجود می‌آید که جزئی از زندگی است ولی نکته اساسی این است که نه خوشی‌هایمیشگی است و نه ناراحتی.

### ارتباط تان با آن پسر را قطع کردید؟!

امیدوارم حالا که متوجه شرایط جدیدتان شده‌اید، ارتباط تان را به طور کامل با فرد مقابل قطع کرده باشید. اولین قدم برای جبران یک اشتباه، خاتمه دادن به انجام اشتباه است. با پدر و مادر تان صحبت کنید و همین توضیحاتی را که برای ما فرستادید، به آن‌ها بگویید. کسب اعتماد والدین، با صبر و تکرار نشدن اشتباه به دست می‌آید. با این حال، به نظر می‌رسد با توجه به فشاری که احساس می‌کنید و افکاری که در سر دارید، احتیاج به کمک حرفه‌ای دارید. اگر می‌توانید از مشاور مدرسه کمک بگیرید یا با یکی از همکاران روان‌شناس یا مشاور صحبت کنید. در نهایت از شما می‌خواهم که با خودتان مهربان‌تر باشید و یادتان باشد که شما و دیگر نوجوانان سرمایه‌های ایران هستید و تک‌تک شما برای کشور و خانواده‌های تان ارزشمندید.

## ۳

### در هر شرایطی با مشتری صادق باشید

مشتریان این روزها، خیلی سریع و آسان فرق بین یک فروشنده صادق با فروشنده دروغگوراکه توجیهی به جیب مشتری ندارد و با زبان بازی فقط به فکر فروش بیشتر است، می‌فهمند و بر این اساس تصمیم می‌گیرند از چه کسی خرید کنند. صداقت فروشنده، رمز اعتمادسازی اوست. در صورتی که مشتریان احساس کنند با فروشنده‌ای روبه‌رو هستند که حاضر است برای فروش و در آمد بیشتر هر دریغی بگوید، اعتماد خود را از دست خواهند داد و نمی‌توانند به گفته‌های فروشنده درباره کیفیت محصولات اطمینان کنند. این موضوع منجر به ریزش مشتریان در طولانی مدت خواهد شد. هنگامی که مشتری شما به دفعات زیادی به توصیه‌های شما درباره محصولات عمل می‌کند و از کیفیت آن‌ها راضی باشد، اطمینان وی به شما جلب خواهد شد و ترجیح می‌دهد در خریدهای بعدی نیز به سراغ شما بیاید.

## ۴

### راحت‌طلبی را کنار بگذارید

«اگر واقعاً خریدار هستید، لباس را بازکنم تا ببینید؟» احتمالاً فروشنده‌گان بسیاری مشتریان خود را به دلیل همین جمله از دست خواهند داد چرا که مشتری در فروشگاه‌ها احساس راحتی نمی‌کند به این دلیل که فروشنده حاضر نیست وقت زیادی برای مشتری بگذارد یا محتمل زحمت بیشتری برای آوردن محصول، باز کردن و جمع کردن آن شود و فقط حاضر است اجناس محدودی را به مشتری نشان دهد، آن هم بعد از این که مطمئن شود، مشتری قصد خرید دارد.

## ۵

### سلیقه مشتری تان را به ذهن بسیارید

احتمالاً برای شما نیز تا به حال اتفاق افتاده که به فروشگاه‌ای می‌روید و به فروشنده‌می‌گویید که فلان کالا را می‌خواهید و فروشنده بدون این که بر ند مدنظر شما را سوال کند، همان برند مورد انتخاب شما را تحویل تان می‌دهد. اصولاً برخی از مشتریان از دقت و تیزبینی فروشنده و توجه به سبک خرید و سلاقی و انتخاب‌های مشتریان لذت می‌برند. این مسئله که فروشنده بدون این که از مشتری خود بپرسد که چه برندی از آن محصول را می‌خواهد، همان برند مدنظر مشتری را به وی بدهد، نشان می‌دهد فروشنده به انتخاب‌های قبلی او توجه داشته و بین تعداد زیادی مشتری حواش به این مسئله هست که هر مشتری چه انتخاب‌هایی دارد و از کدام محصولات بیشتر استقبال می‌کند. این نکته از جمله عواملی است که می‌تواند یک مشتری را پایبند به مغازه‌ای کند.

اشاره جالب «مودریج» بعد از پایان دادن به سلطه ۱۰ ساله مسی و رونالدو در کسب توپ طلا به نقش خانواده‌اش

## فوتبال برایم مهم است اما خانواده‌ام مهم‌تر



مجید حسین زاده | روزنامه نگار



«لوکا مودریج» بالاخره بعد از یک دهه به سلطه مسی و رونالدو در کسب عنوان بهترین بازیکن سال جهان پایان داد. این هافبک ۲۳ ساله کرووات، رتال مادرید که در سال جاری میلادی با رتال مادرید موفق به کسب عنوان قهرمانی در لیگ قهرمانان اروپا شد و با تیم ملی کرواسی به فینال جام جهانی هم رسید، به عنوان برنده جایزه توپ طلا برگزیده شد. او بعد از دریافت این جایزه ارزشمند، برای کمتر از ۲ دقیقه پشت میکروفون رفت و تأثیهایی از صحبت‌هایش را به بیان نقش خانواده، همسر و فرزندانش در کسب این موفقیت اختصاص داد.



### مودریج بعد از کسب توپ طلا چه گفت؟

«مودریج» بعد از انتخاب شدن به عنوان برنده جایزه توپ‌طلا ی سال جهان گفت: «بردن این جایزه یک احساس منحصر به فرد است و من بسیار افتخار می‌کنم... همسر و فرزندانم شخصیت من را ساخته و برای حضور در عرصه حرفه‌ای در همه ابعاد آماده می‌سازند. نباید از نقش آن‌ها و والدینم در کسب موفقیت‌هایم غافل شد...»

### خانواده‌ای که خیلی برای مودریج زحمت کشیدند

شاید مودریج امروز به عنوان بهترین بازیکن فوتبال جهان به خود افتخار کند اما هیچ گاه دوران سخت گذشته و جایی را که از آن جا آمده فراموش نخواهد کرد. به احتمال زیاد شما هم نمی‌دانید که خانواده او در گیر و دار جنگ داخلی در دهه ۹۰ به شهری به نام «ژادار» مهاجرت و خانه‌شان را ترک کردند. سپس پدر بزرگش به دست سربازان صرب به قتل رسید. آن‌ها در ژادار ماندند، شهری که مودریج در آن جانشینم گرفت فوتبالش را شروع کند و حتی وقتی که اطرافیانش بعد از پایان جنگ به خانه‌هایشان برگشتند، او آن جاماند. مودریج آن دوران را به خوبی به یاد می‌آورد: «دوستانم پیش از اتمام جنگ به خانه‌هایشان برمی‌گشتند و فکر می‌کردم که والدینم همین کار را انجام دهند اما آن‌ها تصمیم گرفتند، اجازه دهند که پسرشان همان کاری را که می‌خواهد، انجام دهد». مودریج سختی دوری از خانواده، آن‌هم خانواده‌ای فقیر را که نیاز مالی به کار کردن پسرشان



### آشنایی با ریزه‌کاری‌های

### دکوراسیون به سبک مدرن



راحله عجم‌اکرامی

طراح و ایده پرداز در زمینه دکوراسیون داخلی

بعد از آشنایی با انواع آینه کاری، حالا نوبت این است که با سه سبک اصلی دکوراسیون‌ها آشنا شوید. برای رسیدن به بهترین دکوراسیون به سبک مدرن باید بهترین وسایل را به کار گرفت. شما با استفاده از یک سرویس مبلمان لوکس و لوازم جانبی همراه آن می‌توانید به یک ایده پردازی متفاوت دست پیدا کنید. البته باید به هارمونی رنگ‌هاکم در فضا و سبک دکوراسیون نیز به خوبی دقت شود. به عنوان مثال برای یک دکوراسیون مدرن شما باید از لوازم رنگ تیره با ترکیب وسایل دکوری طلایی ایده پردازی کنید. یا این که برای یک دکوراسیون کلاسیک به شما استفاده از وسایل چوبی را پیشنهاد می‌دهیم. در نهایت ایده پردازی به سبک سلطنتی نیاز به دقت نظر بسیار در طرح و رنگ دارد که مجلل بودن چیدمان را به تصویر بکشد. در مطالب پیش‌رو سعی داریم تا به معرفی سبک مدرن و زیره کاری‌هایش بپردازیم.



### ایده پردازی به سبک مدرن

برای رسیدن به یک دکوراسیون کاملاً خاص و اروپایی باید ابعادهای لازم در این زمینه فراهم کرد. به شما پیشنهاد می‌کنیم به ایده پردازی‌ارائه شده به دقت توجه کنید. استفاده از لوازم بسیار لوکس مثل میز ناهارخوری مشکی طلایی، درکنار مبلمان مشکی کرم سبب شده است فضا با پایه بسیار خاصی طرح‌ریزی شود. یکی از مواردی که همیشه در دکوراسیون مدرن به آن توجه می‌شود، سادگی در طراحی است که در این تصویر به خوبی مشهود است. موضوع دیگری که سبب می‌شود طراحی دکوراسیون به سبک ایده پردازی‌مدرن اروپایی در حرکت باشد، بهره گرفتن از لوازم دکوری طلایی رنگ است. بی‌تأثیر نخواهد بود، بهره گرفتن از وسایلی مثل لوستر طلایی، آینه‌ای با قاب طلایی، میز پذیرایی طلایی، قاب عکس‌های طلایی و پرده و مبلمان طلایی رنگی که در انتهای سالن مورد استفاده قرار گرفته است. در یک موضوع اشاره داشته باشیم که برای دکوراسیون مدرن باید از وسایل ساده اما لوکس بهره گرفته شود تا فضا بسیار خاص‌تربین شود. همچنین شما برای جلوه دادن بیشتر به طراحی خود می‌توانید از رنگ طلایی کمک بگیرید.

