



تقدیر از هافمن

در اجلاس سراسری مدیریت مشتری مداری



قدردانی از پیشگامان این عرصه در مرکز همایش‌های بین‌المللی صداوسیما جمهوری اسلامی ایران برگزار شد. شرکت هافمن نیز از جمله مجموعه‌هایی بود که توانست با کسب امتیازات لازم، موفق به دریافت لوح تقدیر و تندیس افتخار اجلاس سراسری مدیریت مشتری مداری شود و مهندس محمد حمیدیه، مدیرعامل هافمن این جوایز را از دست نمایندگان مجلس دریافت کند.

اجلاس سراسری مدیریت مشتری مداری با توجه به تغییرات بنیادین علوم نوین مدیریت در کسب‌وکار (رضایتمندی مشتری و بهره‌گیری از بازاریابی نوین) و همچنین آشنایی و الگوبرداری از کشورهای صنعتی توسعه‌یافته به‌منظور بهره‌گیری از مدیران دانش‌بنیان، استادان برجسته کشوری و بین‌المللی در حوزه CRM (Customer Relationship Management) و با حضور و

پنجره‌ایرانیان؛ در «اجلاس سراسری مدیریت مشتری مداری» که یکشنبه ۳۰ مهرماه ۹۶ در مرکز همایش‌های بین‌المللی صداوسیما برگزار شد از شرکت هافمن تقدیر به عمل آمد. بزرگ‌ترین گردهمایی مدیران صنعت و تجارت ایران با عنوان «اجلاس سراسری مدیریت مشتری مداری» توسط دبیرخانه دائمی اجلاس ملی رضایتمندی مشتری و با همکاری مجموعه (QAL کشور انگلستان) و با حضور مدیران و صاحبان صنایع از بخش‌های دولتی و خصوصی ۳۰ مهرماه ۱۳۹۶ باهدف معرفی و



حمایت نمایندگانی از وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و نهادهای پژوهشی و آموزشی اجرا شد.

سخنرانی مقامات بلندپایه کشوری و نمایندگان مجلس شورای اسلامی، سخنرانی استادان برجسته کشوری و بین‌المللی در حوزه ارتباط با مشتری CRM، نشست‌های تخصصی پرسش و پاسخ در حوزه CRM، برگزاری نمایشگاه جانبی از جمله برنامه‌هایی بود که در ارتباط با محورهای اصلی اجلاس اجرا شد. محورهای اصلی اجلاس سراسری مدیریت مشتری مداری شامل تبیین جایگاه حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان، بررسی چگونگی ارتباط با مشتری، اندازه‌گیری و تحلیل سطح رضایتمندی مشتریان و ارتقای سطح رضایتمندی و رسیدن به وفادارسازی مشتریان بود.



سید فرید موسوی، نماینده مردم تهران و نایب‌رئیس کمیسیون اقتصادی مجلس شورای اسلامی، ابوذر ندیمی نماینده مجلس شورای اسلامی و مشاور عالی معاون رئیس‌جمهوری، شهباز حسن‌پور نماینده بردسیر در مجلس شورای اسلامی و رئیس فراکسیون اصناف مجلس، دکتر ملک اخلاق، رئیس مرکز آموزش مدیریت دولتی نهاد ریاست جمهوری، Mohammad S. Obeidat، استادیار رشته بازاریابی و فروش دانشگاه آمریکایی‌های دبی، دکتر دلق‌پوش، عضو هیات مدیره سازمان حمایت از حقوق مصرف‌کننده و تولیدکننده از جمله سخنرانان این اجلاس بودند.

با اقتصاد دولتی نمی‌توان از مشتری مداری حرف زد

سید فرید موسوی، نماینده مردم تهران در مجلس شورای اسلامی و نایب‌رئیس کمیسیون اقتصادی که به‌عنوان اولین سخنران این اجلاس پشت تریبون قرار گرفت، اظهار کرد: نگذاشته‌ایم که بخش خصوصی در کشورمان توانمند شود.

نائب رئیس کمیسیون اقتصادی مجلس ادامه داد: یکی از دلایل ناکارآمدی الگوهای سازمان‌های دولتی و نظام‌های اداری وجود بخش‌های مختلف در دولت هستند. تا وقتی اقتصاد کشور دولتی است نمی‌توانیم از مشتری مداری صحبت کنیم.

وی بیان کرد: مشتری مداری در فضای اقتصادی ما چندان نهادینه نشده است هرچند اقداماتی در حوزه آکادمیک ما اتفاق افتاده است. ما نمی‌توانیم از مشتری مداری صحبت کنیم اما اقتصاد کشورمان دولتی باشد.

نایب‌رئیس کمیسیون اقتصادی مجلس گفت: بحث مشتری مداری در فضای مدیریتی از سال ۸۰ آغاز شد.

موسوی ادامه داد: در فضای کسب‌وکار کشور مشتری مداری نهادینه نشده است و فاصله زیادی با مدینه فاضله قانون اصل ۴۴ دارد. بحث خصوصی‌سازی را در دهه ۸۰ ترسیم کردیم ولی اکنون بعد از چندین سال نتوانستیم قدم‌های اول را هم به‌درستی برداریم. ما از تفکر مدیریت دولتی فاصله نگرفتیم و به بخش خصوصی اجازه توانمند شدن را ندادیم و امروز یک الگوی سازمانی نظام دولتی را به‌درستی طراحی نکردیم.

وی با بیان اینکه مشتری مداری در اقتصادهای دیگر و سایر کشورها بیشتر از کشورمان است، اظهار داشت: ما گرفتار اقتصاد دولتی هستیم و باوجود شعارهای موجود، از آن فاصله نگرفته‌ایم. نایب‌رئیس کمیسیون اقتصادی مجلس بیان داشت: یکی از موانع اصلی تحقق مدیریت مشتری مداری در بنگاه‌ها تفکر غالب مدیریت دولتی است که نگذاشته‌ایم خصوصی‌سازی توانمند شود. موسوی گفت: بسیار جای تأسف است که اعلام کنم حدود پنج



می‌کند رقابت تام و تمام بین داخل و خارج است که البته با موانع مختلفی از جمله ارزی و سیاسی مواجه است.

وی اظهار داشت: دومین موضوعی که اقتصاد ما را عوض می‌کند عرصه فناوری است که عرضه‌کننده کالا باید خودش را با آن تطبیق دهد. مسئله فناوری در مشتری‌مداری مهم است. در این حالت مشتری به صورت آنلاین کالاها را رصد می‌کند و مردم به راحتی تسلیم عرضه‌کننده نمی‌شوند. در این فضا عرضه‌کننده باید با تلاش بیشتر و شناخت فضای فناوری محصول مناسب به بازار عرضه کند تا مشتری خود را پیدا کند.

مشاور عالی معاون رئیس‌جمهور گفت: در پنج سال گذشته یک زلزله فناوری در دنیا ایجاد شده و امکان رصد اجناس در هرجایی که باشد به صورت آنلاین وجود دارد.

ندیمی بیان داشت: سومین موضوع که اقتصاد ما را عوض می‌کند شرایط سیاسی ایران است که در این عرصه ناچاری‌هایی اقتصادی، ارزی، پول ملی و امثال آن ما را ناچار می‌کند که در راستای تنظیم روابط با مشتری عوض شویم.

وی گفت: دولت وقتی خودش در اقتصاد باشد نمی‌توان مشتری‌مداری ایجاد کرد زیرا خود دستگاه تولیدکننده دولتی است. بدون مدیریت کارها به خوبی انجام نمی‌شود و دولت در حال حاضر شریک معامله است.

ندیمی با تاکید بر این که فعالان اقتصادی امروز باید مشتری‌مدار باشند و شرایط خود را بر اساس خواست مشتری تغییر دهند، گفت: برای داشتن مشتری‌مداری باید مدیریت و نظارت را در کشورمان افزایش دهیم و هرچقدر قانون داشته باشیم نمی‌توان به این مهم دست یابیم و از حقوق مصرف‌کنندگان دفاع کنیم.

مشاور عالی معاون رئیس‌جمهور در پایان گفت: شرایط اقتصاد در حال تغییر است و هر موقع دولت از اقتصاد کنار بکشد رقابت و مشتری‌مداری خودبه‌خود ایجاد می‌شود.

تا شش وزارتخانه دولت جمهوری اسلامی ایران اصلاً قانون ندارند و معلوم نیست ابعاد و فلسفه وجودی این وزارتخانه‌ها چیست. وزیر بر اساس برداشت خودش برنامه می‌دهد و نماینده مجلس هم بر اساس برداشت خودش آن را بررسی می‌کند و دستگاه نظارتی هم بر اساس برداشت خودش نظارت می‌کند و آنچه مغفول مانده مشتری‌مداری است.

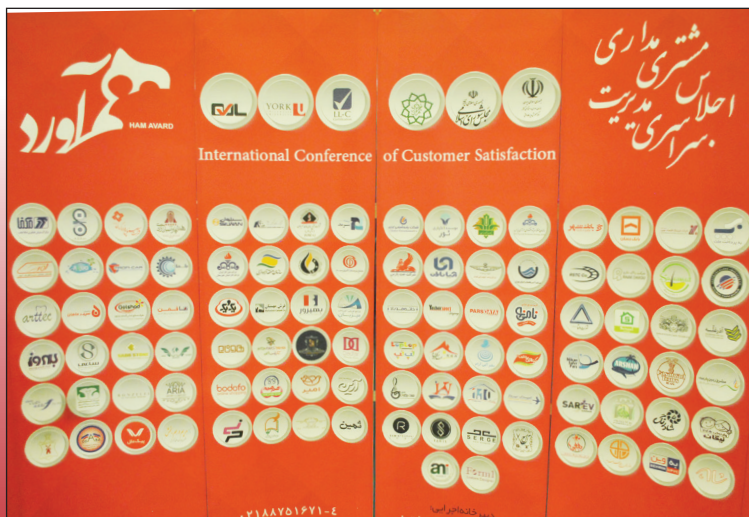
وی اظهار داشت: ما در کشور کم قانون نداریم بلکه تغییر مدل‌های حاکم بر اقتصاد کشور موردنیاز است و آنچه اهمیت دارد بحث تغییر پارادایم‌های مدیریتی است. تغییر وضعیت موجود با عزم جدی مردم میسر می‌شود.

ایجاد رقابت، نیاز مبرم و ضروری بازار ما است

در ادامه این همایش ابوذر ندیمی، نماینده مجلس شورای اسلامی و مشاور عالی معاون رئیس‌جمهور به عنوان سخنران پشت تریبون قرار گرفت و گفت: مهم‌ترین کاری که می‌شود برای حمایت از مشتری انجام داد رقابت است زیرا با رقابت هم کیفیت بالا می‌رود و هم قیمت‌ها تنظیم می‌شود. ایجاد رقابت، نیاز مبرم و ضروری بازار ما است.

وی اظهار داشت: اولین چیزی که جهان توسعه‌یافته آن را حل کرد این بود که رقابت ایجاد کرد.

ندیمی گفت: بخشی از رکود به این دلیل است که ما متناسب عمل نکرده‌ایم. اولین و مهم‌ترین موضوعی که اقتصاد ما را عوض



برقرار کنند مبادا صندلی خود را از دست بدهند. ریاست فراکسیون اصناف مجلس افزود: امروز در بحث ریزتان اقتصادی به دنبال تغییر رویکرد اساسی در وزارت صنعت، اقتصاد و امور خارجه هستیم.

وی با بیان اینکه اخیراً در سطح بالاترین مقام کشور یعنی مقام معظم رهبری تاکید شده روابط بین‌المللی را باید با تمام دنیا گسترش دهیم، گفت: این در حالی است که ۸۰ درصد صادرات ما به ۱۰ کشور جهان است و از ۱۵۰ بازار غافل بوده‌ایم.

حسن‌پور در پایان تاکید کرد: در بحث مشتری مداری باید ذائقه بازار جهانی را تشخیص دهیم و آن‌ها را شناسایی کنیم.

مشتری مداری راه‌حل سودآوری شرکت‌های دانش‌بنیان

اسماعیل ملک اخلاق، رئیس مرکز آموزش مدیریت دولتی دیگر سخنرانی بود که در مراسم اجلاس مدیریت مشتری مداری در سالن همایش‌های بین‌المللی صداوسیما پشت تریبون قرار گرفت و اظهار کرد: حرکت جهان بعد از جنگ جهانی، بر اساس بحث تولیدگرایی بوده و تقاضا بیشتر از عرضه بوده است.

رئیس مرکز آموزش مدیریت دولتی بیان کرد: کیفیت گرایی مبحث مهمی است و دانش مدیریت در خصوص کنترل کیفیت باید ارتقا پیدا کند.

ملک اخلاق ادامه داد: محیط‌گرایی در پاسخ‌گویی به نسل آینده مطرح شده و تولید گرایی به مشتری گرایی رسیده است.

وی عنوان کرد: برای کسب بازار شرکت‌های دانش‌بنیان و فروش تولیدات، مشتری‌ها بسیار موثر هستند زیرا به‌خوبی کیفیت کالا را ارزیابی می‌کنند.

ملک اخلاق ادامه داد: مشتری مداری همان سود رساندن به شرکت‌های دانش‌بنیان است.

در بخش پایانی این همایش با اهدای لوح تقدیر و تندیس از شرکت‌ها و مجموعه‌های برتر تقدیر شد و مهندس حمیدیه، مدیرعامل هافمن نیز به‌عنوان شرکت برتر در مدیریت مشتری مداری، لوح و تندیس خود را از دست برگزارکنندگان همایش دریافت کرد.

۸۰ درصد صادرات ایران به ۱۰ کشور انجام می‌شود

در ادامه این همایش شهپاز حسن‌پور، رئیس فراکسیون اصناف مجلس شورای اسلامی به جایگاه آمد و ضمن اشاره به‌ضرورت توجه به موضوع اقتصاد مقاومتی اظهار داشت: اقتصاد مقاومتی مربوط به ایران نیست و این اقتصاد از ۵۰ سال پیش در برخی از کشورها شروع شده و ما خیلی دیر آن را شروع کرده‌ایم.

حسن‌پور گفت: ما در حال حاضر ۵۰ میلیارد در صندوق توسعه ملی داریم ولی در کشورهای حاشیه خلیج فارس ۱۳۰۰ تا ۵۰۰۰ میلیارد در صندوقشان موجود است.

وی افزود: در گذشته با کمترین نوساناتی که در بحث‌های منطقه‌ای اتفاق می‌افتاد دچار تزلزل می‌شدیم اما اکنون با توجه به اینکه گام‌هایی در اقتصاد مقاومتی برداشته‌ایم این اتفاق نمی‌افتد به‌طوری‌که خیلی از افراد در داخل و خارج از کشور در چند روزی که قرار بود ترامپ سخنرانی کند خواب آشفته می‌دیدند اما به خاطر مقدار مقاومت‌سازیهایی که در اقتصاد انجام داده بودیم آب از آب تکان نخورد.

حسن‌پور بیان داشت: در طی ۱۱۰ سال گذشته که مجلس و دولت داشته‌ایم همه دولت‌ها در بحث مسائل اقتصادی و مشتری مداری ناموفق بوده‌اند.

وی با بیان اینکه بعضی از ریزن‌های بازرگانی ما فقط راه منزل و سفارتخانه را بلدند، گفت: اینان می‌ترسند که با چند بازرگان ارتباط

