

طراحان کیفیت

فصلنامه

زمستان ۱۳۹۳

شماره ۰۸

“راه برای راه اندازی کسب و کار شفوی فود”

“با همکاران مسود فود چگونه بر فود کنیم؟”

“هفت قانون برای دست کشیدن از گرانی”

“فون موثر برای جذب مشتری در قالب پرسش و پاسخ”



happy
persian
new year!



فهرست مطالب

۰۳	نوروز و فلسفه هفت‌سین
۰۴	۶ راه برای راه اندازی کسب و کار شخصی خود
۰۶	با همکاران حسود خود چگونه برخورد کنیم؟
۰۹	هفت قانون برای دست کشیدن از نگرانی!
۱۳	۶ فن موثر برای جذب مشتری در قالب پرسش و پاسخ
۱۸	داستان های مدیریتی
۱۹	کلید واژگان مهندسی صنایع
۲۰	پیام مدیریت



نوروز و فلسفه هفت سین



در میان آداب و سنن و جشن‌های پرشمار ایرانی، نوروز شاه‌توتن همدین مراسم است و از این رو ایران و نوروز و ایرانی از یکدیگر جداشدنی نیستند. هفت سین یکی از اصلی‌ترین رسوم عید نوروز است که با وجود فراموشی آن، کمتر به ژرفای معنای آن پرداخته‌اند و تاکنون رموز و رمزهای آن را به شکل روشن و دقیق بیان نداشته‌اند.

نوروز خجسته‌جشنی است که از این سرزمین برخاسته، طول اعصار را پیموده و بار فرهنگ ایرانی گرفته و در ایران فرهنگی جا باز کرده و اکنون در سراسر جهان نام آشنا و دوست‌داشتنی شده است. این افتخار فرهنگ ایرانی است که بارها در تاریخ تکرار شده است. یکی از شاهکارهای ویژه نوروز آن است که در پی تقسیم‌شادی نیست، بلکه اثرش افزایش شادی در میان انسان‌ها و پخش آن بین همه، فارغ از رنگ و نژاد و باور و جنس است. وقتی چشم‌ش زان روشن می‌شود، نوروز در راه است و در کالبدان شادی، دوستی و محبت جواز می‌زند.

نوروز کهن‌ترین جشن به جامانده از ایران باستان

نوروز یکی از کهن‌ترین جشن‌های به جامانده از دوران باستان است به همین دلیل می‌توان دریافت که خاستگاه نوروز در ایران باستان محسوب می‌شود. کوروش دوم، بنیان‌گذار هخامنشیان، نوروز را در سال ۵۳۸ پیش از میلاد، جشن ملی اعلام کرد. وی در این روز برنامه‌هایی برای ترفیع سربازان، پاکسازی مکان‌های عمومی و منازل شخصی و بخشش محکومان را اجرا می‌کرد. این آیین‌ها در زمان سارپادشاهان هخامنشی نیز برگزار می‌شده است. در زمان داریوش یکم، مراسم نوروز در تخت جمشید برگزار می‌شد. البته در سنگ‌نوشته‌هایی به جامانده از دوران هخامنشیان، به طور مستقیم اشاره‌ای به برگزاری نوروز نشده است اما مطالعات روی این سنگ‌نوشته‌ها نشان می‌دهد که مردم در دوران هخامنشیان با جشن‌های نوروز آشنا بوده‌اند. هخامنشیان نوروز را با شکوه و عظمت جشن می‌گرفته‌اند و شواهد باستان‌شناسی نشان می‌دهد داریوش اول هخامنشی، به مناسبت نوروز در سال ۴۱۶ پیش از میلاد سکه‌ای از جنس طلا ضرب کرد که در یک طرف آن سربازی در حال تیراندازی نشان داده شده است.

رموز و رازهای سفره هفت سین

هریک از نشانه‌ها و نمادها یک نماد رموز و رازی است که در هر زمان و مکان مفهوم خاص خود را بیان می‌کنند، زیرا نشانه‌شناسی یک علم در زبان‌شناسی و انتقال مفهوم و دریافت اطلاعات است. هر یک از این اشیا نمایی برای گفتن و اندرزی برای شنیدن دارند. از این رو باید به چشم‌پندآموز به آن‌ها نگریست و گوش‌پندآموز داشت تا به رمزگشایی این نشانه‌ها دست یافت.

«سبزه» گام نخست سفره هفت سین به نشانه ورود به سرزمین خرد و ندای خردگرایی و دعوت به عقل است. گام دوم، «سیب»، راهیابی به شهر سلامتی و نواختن سلامت، شخص و جامعه است، سومین قدم، «سبزه» رسیدن به ساعل ایشا و مفهوم آن صلاهی از خودگذشتگی و ایشا است. پایه چهارم «سمنو»، دستیابی به خانه توانایی و نیایش قدرت و مبارزه با ضغف است. گام پنجم، «سیر»، نماد و نشانه ممانعت طبع که شایسته است انسان همواره با قناعت بر جهان بنگرد. ششم، «سرکه»، نماد پذیرش ناملایات و پذیرش واقعیت‌های حیات است و گام هفتم، «ساق»، نماد و نشانه صبر، بردباری و شرط دستیابی به پیروزی و نشستن بر ابریک کامیابی، مبارزه و مقاومت است.

۶ راه برای راه اندازی کسب و کار شخصی خود

شاید شما ایده ای در ذهن خود داشته باشید و یا شاید بخواهید علایق شخصی خود را دنبال کنید؛ در هر صورت قبل از راه اندازی کسب و کار خودتان شما نیاز دارید تا با دقت به این ۶ نکته توجه کنید تا به شما کمک کند تا موفق شوید.

تعریف مشخصی از موفقیت برای خود داشته باشید.

قبل از راه اندازی کسب و کارتان زمانی را برای تعریف معنای موفقیت برای خود اختصاص دهید. خلق یک معنا و تصویر از موفقیت برای خود برای این که به کدام سو می خواهید بروید مهم خواهد بود. هیچ نگرانی برای کامل بودن آن نداشته باشید؛ این معنای کار کردن خواهد بود.



۱

به مشکلاتی که می خواهید حل کنید فکر کنید.

هنگامیکه متوجه شدید چه می خواهید، حال زمان آن است تا سوالاتی را برای کمک به تعریف کسب و کارتان پرسید: مشتریان ایده آل چه کسانی هستند؟ و شما چه مشکلاتی را برای آن حل می کنید؟ شما برای رسیدن به این موضوع چگونه برنامه ریزی می کنید؟ شما چگونه ارزشی منحصر به فرد فراهم می آورید؟ هنگامی که توانستید برای این پرسش ها جوابی پیدا کنید اهداف شخصی خود را بر این اساس پایه گذاری کنید. اهداف شما می تواند مانیتوری، سبک زندگی و اهدافی مبنی بر اثری که می خواهید بگذارید باشد این نکته بسیار حائز اهمیت است که بتوانید اولویت بندی نمایید. و از خود سوالاتی با عنوان آیا ترجیح می دهید برسید.



۲

کمکی بخواهید.

از روی ایده هایی که باید تماماً آن را خودتان انجام دهید گذر کنید و به جای آن بر روی پشتیبانی که نیاز دارید تا موفق شوید سرمایه گذاری کنید. افراد را با ایده خود همراه کنید شما می توانید از کمک برخی از افراد متخصص نیز در مواقع لزوم بهره ببرید. برای مثال هر گاه با مشکلاتی رو به رو می شوید- برای مثال وقتی مشتریان جدید میخواستند عملکرد گذشته شما را ببینند که در آغاز کار ممکن نیست می توان از افراد مختلف برای کمک استفاده می کرد. در واقع می توان از قرارداد های مشترک یا حضور مشاورین خارج از کسب و کار استفاده کرد.



۳

۶ راه برای راه اندازی کسب و کار شخصی خود

از دارایی های شخصی خود یک برآورد انجام دهید.

. به عنوان یک شخص ثالث عمل کرده و وضعیت کنونی خود را بررسی کنید. فهم کامل از وضعیت شخصی خود می تواند به ریسک هایی که در آینده ممکن است با آن مواجه شوید کمک میکند. همچنین شما نیاز دارید تا میزان سرمایه گذاری اولیه برای راه اندازی کسب و کار را مشخص کنید. هر قدر بتوانید خودتان بیشتر سرمایه گذاری کرده و به منابع مالی خارجی کمتر وابسته باشید کنترل بیشتری بر روی آینده خواهید داشت.



۴

برند خود را بسازید.

در دنیای شلوغ کسب و کار امروز شما می توانید از مزایای رسانه های اجتماعی برای شروع ارتباط با مشتریان و طرفداران به سرعت استفاده نمایید. بازاریابی محتوایی می تواند به شما کمک کند تا از سایرین در صنعت خود تشخیص داده شوید. اگر شما بر روی موارد مربوطه و با کیفیت تمرکز کنید موفق خواهید شد. این موضوع می تواند یک ارزش افزوده به شبکه های اجتماعی شما نظیر وب سایت، صفحه فیسبوک، وبلاگ و حتی پروفایل لینکدین شما اضافه کند و کمک کند تا شما یک اعتبار میان مشتریان بالقوه خود که هنوز نیاز به شما را درک نکرده اند، پیدا کنید.



۵

صاحب آن باشید.

هنگامی که زمان راه اندازی فرارسید شما باید در منطقه حضور پیدا کنید. این موضوع خوب است که به دیگران برای تشویق شدن و انگیزه پیدا کردن توجه کنید اما نباید خود را با آن ها مقایسه کنید. از سر و صدا های افراد در اطرافتان چشم پوشی کنید. این کسب و کار شماست و شما تنها فردی هستید که با یک دید خلاق باید آن را پیگیری کنید. دنبال کردن این مراحل به شما کمک می کند تا درک بهتری از کسب و کار خود و چیزهایی که نیاز دارید تا موفقیت خود را تضمین کنید، داشته باشید. و مهم تر از همه چیز به شما کمک می کند تا اطمینان پیدا کنید و بتوانید ایده خود را راه اندازی نمایید.



۶



با همکاران حسود خود چگونه برخورد کنیم؟

موفقیت، موفقیت می آورد و متأسفانه حسادت!

طی صعود شما از نردبان ترقی در شرکت یا اداره و محل کار، مطمئناً دوستان بسیار و تعدادی هم دشمن پیدا خواهید کرد. این دشمنان، که همیشه با آنها برخورد خواهید داشت، همیشه سعی بر این خواهند داشت تا شما، کارها و دستاوردهایتان را پایین آورده و تحقیر کنند. این دشمنان، یا اصطلاح مهربانانه تر آن، همکاران حسود، اگر به حال خود رها شوند، ممکن است مانعی بر سر راه پیشرفت شما شوند و یا تله هایی برای در دام افتادن شما ترتیب دهند. مشخص ترین همکاران حسود به راحتی قابل شناسایی هستند، از آنجا که در هر تلاشی که می کنید، به رقابت با شما برمی خیزند. زیرک ترین این دشمنان معمولاً پی فرصت مناسبی برای تحقیر شما به خاطر شکست ها و اشتباهاتان هستند. در این نوشته دو روش اصلی در برخورد با این افراد را معرفی شده است:

(۱) خنثی کردن حسادت آنها، و (۲) تلافی کردن کارهایشان.

خنثی کردن حسادت دشمنان

آیا رفتار شما شایسته ی سرزنش و عیب جویی است؟ آیا کاری کرده اید که باعث شعله ور شدن هر چه بیشتر حسادت آنها شده است؟ آیا دیگران را تحقیر می کنید و موفقیت های خودتان را به رخ می کشید؟

اینها سوالاتی است که باید از خودتان بپرسید، چون قصد ندارید که خودتان اسباب تنفر دیگران را فراهم کنید. اگر متوجه شدید که خودتان رفتارها و برخوردهایی ناشایست و منفی داشته اید، باید هر چه سریعتر آنها را تغییر دهید. در واقع، تا می توانید صمیمی و فروتن باشید و ارزش دیگران را بالا ببرید. با تقسیم موفقیت هایتان با همکارانتان، اعتماد به نفس آنها را بالا ببرید و به آنها نیز درس موفقیت بدهید. اگر در گذشته بیش از حد متکبر و مغرور بوده اید، خود را تغییر دهید و سعی کنید با دشمنانتان صلح برقرار کنید. به خاطر کار، اعتبار، و سلامت روانیتان، باید تا می توانید از هرگونه مجادله یا احساس بد و منفی دوری کنید. اگر اینکار را به خاطر ترس از عکس العمل دشمنانتان انجام دهید، مطمئن باشید که آنها متوجه این مسئله خواهند شد. پس باید این تغییر از ته قلب و مخلصانه باشد.

خنثی کردن حسادت دشمنان

⇒ جلب احترام همکاران

آیا تا به حال سعی می کردید که خود را نفر اول و از همه کس بالاتر نشان دهید؟ بدانید که هیچوقت برای جبران اشتباهات گذشته دیر نیست. سعی کنید از این به بعد، همکاران و سایر افراد گروه را مقدم بر خود بدانید. مطمئن باشید اگر بتوانید حمایت، پشتیبانی و احترام اطرافیان خود را جلب کنید، با نیروی بیشتری می توانید در برابر کارشکنان مقاومت کنید. اگر فرد حسود را از سایرین جدا کنید، ممکن است آتش حسادت او نیز کم کم فروکش کند.

⇒ بر حسادت آنها پیشدستی کنید

اگر بتوانید همکار ناراضی و ناخشنود خود را زود شناسایی کنید، خواهید توانست بر حسادت او پیشدستی کنید. هر جا که لازم باشد امتیاز بدهید. فروتن باشید، اما نه به آن اندازه که شایستگی هایتان ناشناخته بماند. نکته اینجاست که باید قبل از شعله ور شدن آن حس حسادت، از آن جلوگیری کنید. همکارانتان را به خاطر موفقیت هایشان تشویق کنید. سعی کنید خودتان حسود نباشید، چون این نوع احساسات خیلی زود برملا می شوند. اگر در خودتان نیز حس حسادت و رفتارها و عملکردهای منفی مشاهده می کنید، باید انتظار برخورد مشابه نیز از دیگران داشته باشید.

تلافی کارهای حسودان

اگر نتوانستید حسادت همکارانتان را خنثی کنید، باید برای حفظ اعتبار و شهرت خود در محل کار، واکنش نشان دهید. باید هرطور شده تلاشهای همکاران حسود خود را برای بی اعتبار کردن خود نابود کنید. اگر عملیاتی افترا آمیز و بدگویانه بر علیه شما از جانب یکی از همکاران حسود آغاز شد، وظیفه ی شما این است که کاری کنید تا خلاف آن حرف ها ثابت شود. سعی نکنید شما نیز کاری مشابه با او انجام دهید، چون این فقط شدت توهین های او را افزایش خواهد داد. همیشه سعی کنید لبخند زده و سرحال نشان دهید (اما نه بیش از حد)، سخت کار کنید و سعی کنید از هرگونه غیبت و بدگویی از طرف مقابل نزد سایرین اجتناب کنید و تاکتیک های زیر را به کار گیرید.

⇒ بین افراد رده بالای شرکت، حامی پیدا کنید.

یکی از اولین کارهایی که برای دفاع از خودتان باید انجام دهید، این است که به دنبال حامی و پشتیبان باشید. با تجربه ی من، هرچه این حامیان را از افراد رده بالاتر محل کارتان انتخاب کنید، موفقیت آمیزتر خواهد بود. چون اگر پای یکی از مدیران رده بالا هم در میان باشد، دشمنان تمایل کمتری به در افتادن با شما پیدا خواهند کرد. به هیچ وجه سعی نکنید خود را ضعیف و شکننده نشان دهید. خیلی راحت پشت درهای بسته با او بنشینید و مشکلاتتان را با او درمان بگذارید، و او را از همه ی ماجرا بااطلاع کنید.

⇒ از همه تخلفات آگاه باشید.

کلیه مواجهات و مباحثات خود را با فرد حسود در خاطر خود نگاه دارید، و سعی کنید از آن واقعه مدرک جمع کنید. حرفه ای عمل کنید. اگر او زشت و ناشایست رفتار کرد، شما مثل او رفتار نکنید. ممکن است او نیز وقایع را ثبت و ضبط کند. اگر یک ایمیل تند و زننده دریافت کردید، آن را نگاه داشته و به هیچ وجه پاسخ ندهید. اطمینان حاصل کنید که هیچ یک از حرفهایتان را به صورت نوشته نداشته باشد. اگر لازم می بینید که آن توهین ها و حرف های زشت را پاسخ دهید، آن را به صورت شفاهی انجام دهید.

تلافی کارهای حسودان

⇒ به آنها فرصت دهید تا از ادعای خود صرف نظر کنند.

نباید دشمنان خود را به حالت دفاعی، تهدید شده و بیچاره ببرید. به خاطر داشته باشید: شما می خواهید این مجادله را به پایان برسانید، پس به آنها فرصت تغییر عقیده و برگشتن از ادعای خود را بدهید. برای نگاهداشتن رابطه تان، گهگاه به او امتیاز بدهید. مثلاً اگر دشمنتان معمولاً خوش برخورد است، به آن رفتار اعتماد کنید، اما نه کورکورانه. ممکن است او به طریقی بخواهد عذر خواهی کند، بدون اینکه غرورش جریحه دار شود. اما هیچوقت شما با شدیدتر کردن آزار و اذیتتان، آن را قربانی نکنید، بخشنده و رئوف باشید.

⇒ بهترین نتیجه را بگیرید

برخورد با همکاران حسود موقعیت دشواری است که همه از آن فراری هستند. اما شما می توانید با فرونشاندن حسادت آنها قبل از اینکه مشکل ساز شود، همه چیز را به خوبی برطرف کنید. اما اگر با این روش راه به جایی نبردید، باید درصدد تلافی برآیید، شاید از این طریق پی به اشتباه خود ببرند. در هر حال باید هوشیار باشید و حرفه ای عمل کنید، تا بهترین نتیجه را بگیرید



نگرانی های تان را سرکوب کنید

هفته قانون برای دست کشیدن از

نگرانی!

چقدر در زندگی خود به دنبال اضطراب می گردید؟ آیا شما هم از آن دسته افرادی هستید که کاملاً آگاهانه به پریشانی های فکری خود دامن می زنید؟

آیا همیشه **نگران** این هستید که سر کار خود دیر برسید؟ آنقدر که باید خوب به نظر نیایید؟ همسرتان از بودن با شما احساس بی حوصلگی کند؟ وضعیت مالی تان دچار رکود شود؟ هواپیمایی که با آن سفر می کنید دچار سانحه گردد؟ یا هنگام مواجهه با افراد جدید دستپاچه شده و خرابکاری نمایید؟ اگر چنین است با کمال اطمینان به شما می گوییم که گرفتار اضطراب مزمن هستید!

طبق تحقیقاتی که در این زمینه به عمل آمده، ۳۸ درصد از افراد شخصاً اظهار کرده اند که هر روز با **نگرانی** و اضطراب دست و پنجه نرم می کنند و این معضل در طول زندگی رهایشان نمی کند.

شاید بیشتر این اضطراب ها ریشه در اتفاقات ناخوشایندی دارد که در گذشته رخ داده و منجر به شکل گیری این **نگرانی** های مزمن شده است. تنها مسئله خوشایندی که در این رابطه می توان ذکر کرد این است که ۸۵ درصد از مسائلی که شما بابت آنها **نگران** هستید در نهایت نتایج مثبتی در بر خواهد داشت و هیچ وقت واقعاً چنین اتفاقات بدی رخ نمی دهد.

اگر شما هم دائماً به خاطر همه چیز، از مسائل جزئی گرفته تا مسائل مهم **نگران** هستید، بهتر است خودتان را جزو افرادی که ذکر شد قلمداد کنید. اگر اینطور است حتماً می دانید که گذشت زمان هیچ تاثیری در کاهش اضطراب ندارد یا به عبارت دیگر شما عادت کرده اید که همیشه منتظر وقوع اتفاقات ناخوشایند باشید و پیشاپیش برای آنها مضطرب شوید.

اما چگونه این احساس را تشخیص دهیم؟

برای درمان اضطراب مزمن، ابتدا باید به ریشه یابی علل ایجاد آن بپردازید. به خودتان و آنچه که در درون تان **نگرانی** ایجاد می کند فکر کنید.



اگر واقعاً قرار است اتفاق بدی بیفتد، شما هم واقعاً مسئول هستید که برای آن نگران باشید.

۱

حتی اگر شما ذاتاً هم آدمی دلشوره‌ای باشید، لزوماً نباید به هر نوع فکر آزاردهنده‌ای که به سرتان راه می‌یابد توجه کنید و درصدد رفع آن برآیید. ولی اگر مسئولیت کاری به عهده شماست، دیگر قضیه فرق می‌کند و بهتر است حتماً نسبت به انجام آن حساسیت نشان دهید. گاهی مواقع بهترین راه برای خلاصی از شر احساسات ناخوشایند همراهی با آنها و سد نکردن روند طبیعی بروز احساسات و عواطف درونی است.



لازم نیست همیشه از همه چیز مطمئن باشید.

۲

شما به عنوان یک فرد مضطرب حتماً می‌دانید که نمی‌توانید بالاتکلیفی را تحمل کنید و جملاتی شبیه «باید مطمئن شوم که خطری من را تهدید نمی‌کند» یا «من می‌خواهم مطمئن شوم که همسرم هیچ‌وقت مرا ترک نمی‌کند» برای تان آشنا است. شما به عنوان یک فرد مضطرب همیشه به دنبال مطمئن شدن از صحت و درستی امور، جستجو برای یافتن اطلاعات بیشتر و امتحان کردن مردم هستید تا دوباره از همه چیز اطمینان حاصل کنید. اما همیشه هم لزومی ندارد که قبل از انجام کاری صد درصد از نتیجه آن اطمینان حاصل نمایید.



هرگاه مطمئن شدید افکار منفی تان به وقوع می‌پیوندد برایش دلشوره بگیرید، در غیر این صورت بی‌خیال دلشوره شوید!

۳

در حالی که بیشتر مردم با احساسات منفی خود به عنوان امری جانبی و نه چندان مهم برخورد می‌کنند، شما طوری رفتار می‌کنید که گویی این احساسات علامتی قطعی از وقوع اتفاق بدی هستند. وقتی فکر می‌کنید که من در امتحان امروز نمره بدی می‌گیرم سریعاً نتیجه‌گیری می‌کنید که احتمال وقوع چنین اتفاقی و بد شدن نمره تان خیلی زیاد است. اگر شما به خوبی درس خوانده باشید و کمی هم منطقی فکر کنید دیگر دلیلی وجود ندارد تا به این فکر منفی توجه کنید چرا که خودتان خوب می‌دانید تلقین چه اثراتی به دنبال خواهد داشت. شاید همین احساس بد آنقدر کارایی شما را کم کند که به‌رغم تمام تلاشی که کرده‌اید، همان نتیجه‌ای را کسب کنید که به‌خاطرش نگران بودید.

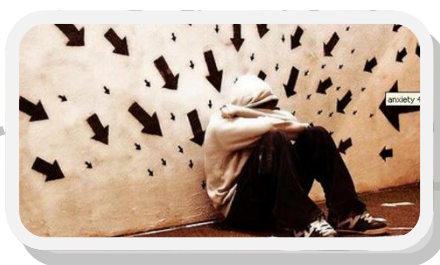
آیا هر آن چیز بدی که ممکن است اتفاق بیفتد بازتابی از شخصیت شماست؟

وقتی احتمال می‌دهید اتفاقات بدی برای تان رخ می‌دهد، باور دارید که این اتفاقات به این دلیل به وقوع می‌پیوندند که شما به اندازه کافی شایستگی لازم برای جلوگیری از آنها را نداشته‌اید. وقتی که دیر به جایی می‌رسید، اینطور نتیجه‌گیری می‌نمایید که همه فکر می‌کنند شما کلاً آدم بی‌مسئولیتی هستید. اگر در کارتان با مشکلاتی مواجه هستید، به این نتیجه می‌رسید که کاملاً فرد نالایقی هستید. شاید هیچ وقت کسی در مورد شما آنطور که خودتان تصور می‌کنید فکر نکند، اما شما حاضر نیستید دست از این نتیجه‌گیری‌های منفی بردارید. شما فکر می‌کنید این اتفاقات و مشکلات فقط به خاطر این رخ می‌دهند که من هستم. ولی لطفاً کمی با خودتان مهربان باشید و اینقدر دست به تخریب شخصیت‌تان نزنید.



شکست غیرقابل اجتناب است.

حتماً تا بحال متوجه شده‌اید که چقدر نقص در انجام کارها برای شما غیر قابل قبول است. اما شاید به این دلیل که شما نقص را با شکست یکسان فرض می‌کنید، شکست برای شما کشنده، ترسناک و به معنی رسیدن به آخر خط است. پس اینطور خود را قانع می‌کنید که وقتی نگرانید انگیزه بیشتری برای تلاش پیدا می‌کنید و وقتی برای وقوع اتفاقات بد در حالت آماده باش به سر می‌برید، دیگر با وقوع آنها غافلگیر نمی‌شوید. شاید حق با شما باشد و کمی نگرانی، البته تاکید می‌کنیم کمی نگرانی انگیزه خوبی برای تلاش و جلوگیری از شکست باشد اما لطفاً بیش از اندازه مته به خشخاش نگذارید و کمی هم واقع‌بین باشید. هیچ‌گاه فراموش نکنید که عدم موفقیت در کارها یکی از طبیعی‌ترین جنبه‌های زندگی است.



هر چه زودتر خود را از شر احساسات منفی خلاص کنید

مثل بقیه افراد مضطرب شما هم تصور می‌کنید هرچه زودتر باید فکری به حال افکار منفی خود بکنید و آنها را کنترل یا در بهترین حالت از ذهن‌تان حذف کنید. شاید این طرز تفکر به این دلیل است که تصور می‌کنید اگر جلوی افکار منفی را نگیرم بالاخره روزی زندگی‌ام را خراب می‌کنند، اما شاید قضیه به این بدی هم که شما می‌گویید نباشد. افراد عادی در چنین مواقعی با خود فکر می‌کنند، بالاخره برای هر کسی پیش می‌آید که با احساسات منفی دست و پنجه نرم کند و نهایتاً از دست آنها خلاص شود. پس بد نیست شما هم که مثل همه آدم‌ها از این قاعده مستثنی نیستید، طرز فکران را کمی تغییر دهید.

در آخر بهتر است قانون هفتم را نیز با دقت بیشتری بخوانید: شما مجبورید که همین الان از نگرانی دست بکشید یا اینکه خدای نکرده با ادامه چنین وضعی کارتان به جنون برسد!

فرض کنید هم‌اکنون آنقدر نگران هستید که می‌ترسید ننگد این نگرانی‌ها سرانجام کار شما را به جنون بکشاند، بیمارستان کند و نهایتاً کنترل زندگی را از دست شما خارج کند.

پس تصمیم می‌گیرید دست از نگران بودن بردارید. به خودتان می‌گویید، خب، حالا وقت آن شده که دست از این افکار منفی و نگرانی‌های بی‌معنی بردارم. اما بهتر است بدانید که این راه هم جواب نمی‌دهد و کارگر نیست. چراکه شما فکر می‌کنید باید نگرانی‌های‌تان را کنترل کنید و وقتی از عهده چنین کاری بر نمی‌آیید به‌خاطر این ناتوانی از دست خودتان عصبانی می‌شوید.



شاید سعی کنید راه‌های دیگری را برای کنترل افکارتان انتخاب کنید. مثلاً به مسائل خوشایندی فکر کنید و به خودتان تلقین کنید که من واقعاً آدم خوبی هستم یا من به خودم ایمان دارم اما این تصدیق‌ها فقط برای چند دقیقه موثر واقع می‌شوند و پس از آن دوباره جای خود را به احساسات منفی خواهند داد، و حتی بیشتر از قبل باعث تضعیف روحیه شما می‌شوند.

شما از نگرانی‌های‌تان برای حل مشکلاتی که در واقع اصلاً وجود خارجی ندارند و برای خلاص شدن از شک و بلاتکلیفی و برای اطمینان از اینکه هیچ وقت احساس بدی نخواهید داشت و یا شکست نمی‌خورید، استفاده می‌کنید. اما حقیقت اصلی این است که این اهداف، واقعاً دست‌نیافتنی و غیرممکن هستند.



۶ فن موثر برای جذب مشتری در قالب پرسش و پاسخ

کسب و کارهای کوچک معمولاً با مشکلات زیادی روبه رو می‌شوند. برای مثال، شخصی که کار دو، سه یا چهار نفر را به تنهایی انجام می‌دهد، مسلم است که در کارش با مشکلات زیادی روبه رو می‌شود چرا که همزمان باید مشتریان را ملاقات کند، محصولاتش را بفروشد و در سمینارهای مختلف شرکت کند. جرال کین درباره انجام دادن تجارت یک نفره به شوخی می‌گوید: «آقا بالاسر خود بودن خوب است، چرا که هم می‌توانید فقط نصف روز کار کنید و یا در روز دوازده ساعت سر کار باشید. نکته‌ای که باید تمام کاسبان و تاجران به آن توجه کنند این است که باید در زمان بسیار محدودی کارها و وظایف بسیاری انجام دهند و البته باید از حداقل کار بهترین نتیجه لازم را بگیرند یعنی کارشان باید بیشترین بهره داشته باشد اما برای اینکه از کمترین زمان بهترین استفاده را برد چه باید کرد؟ اگر شما دوست دارید که برنامه‌ها و کارهایتان را به سریع‌ترین و بهترین نحو انجام دهید بهتر است که به نکاتی که در این مقاله به آن اشاره می‌شود خوب توجه کنید و آنها را در رأس کارهایتان قرار دهید. البته برای اینکه خواندن این مقاله خسته کننده نباشد این نکات به صورت پرسش و پاسخ آمده است و فایده دیگر آن این است که به خاطر سپردن نکات آسان‌تر می‌شود.

پرسش اول: چگونه می‌توانم مشتریان بیشتری بگیرم؟

پاسخ: گاهی اوقات برای جلب مشتریان بیشتر لازم است که کارهایی را که تاکنون برای این کار انجام داده‌ایم، متوقف کنیم. گاهی اوقات باید از روشهای مؤثری برای این کار استفاده کرد. البته روشهای استاندارد برای جلب مشتریان وجود دارد و نیز روشهای غیراستاندارد دیگر. اما این نکته را به خاطر داشته باشید: یک روش را بارها و بارها امتحان کنید. اگر انتظار داشته باشید که نتایج منفی به همراه داشته باشد پول و انرژی خود را از دست داده‌اید. بنابراین آنچه که باید انجام دهید فقط کار کردن نیست. ذهنتان را متوجه اهداف و کارهای دیگر کنید. همان طور که پیش‌تر اشاره شد گاهی اوقات راه حل مشکل این نیست که چه کار دیگر باید انجام داد بلکه این است که برای گرفتن مشتریان بیشتر انجام چه کارهایی را باید متوقف کرد. نکته مهمی که باید به ذهن بسپارید این است که قوانین و مقررات نامرئی در جهان وجود دارند. حتی اگر شخصی با ذهنیت متافیزیکی نباشید، می‌توانید ببینید که نیروهای نامرئی بسیاری در زندگی‌های ما وجود دارد. الکتریسیته، نور، گرما و غیره. یک بذر را در نظر بگیرید: به محض آنکه در دل خاک کاشته می‌شود، نیروهای نامرئی دست به کار می‌شوند و آن را به یک گیاه، درخت یا بوته تبدیل می‌کنند.

تمام این نیازها چیزهای بسیار اساسی هستند که به بذر کمک می کند که قسمت های دیگری به آن اضافه شود و باصطلاح رشد و نمو کند. اما بیشتر مردم فکر می کنند که چنین نیروهایی به چیزهای مرئی و مشهودی که می توانیم در زندگی روزانه خود ببینیم، تعلق ندارد. آیا شما احساس کرده اید که در طول یک روز همه چیز بر وفق مرادتان پیش می رود و باصطلاح کارهایتان روی غلتک افتاده است؟ در این مواقع چه فکر کرده اید؟ آیا دوست داشته اید که تلاش اضافی که به نتایج عادی بزرگ تر می انجامد، انجام دهید؟ چه چیزی آن روز را متفاوت تر از روزهای دیگر کرده است؟ نیروهای نامرئی که به نفع خود تحت کنترل درآورده اید. آیا تاکنون با کسی ملاقات کرده اید که شما را سخت تحت تأثیر خود قرار داده باشد، به اصطلاح شما را جادو کرده باشد؟ آیا به نظرتان او یک آدم جذاب بود؟ البته منظورم زیبایی و جذابیت فیزیکی نیست بلکه انرژی اوست. راز این دسته افراد این است که این افراد موفق یاد گرفته اند که چگونه چهار قدرت نامرئی خود را کنترل و هدایت کنند. چهار قدرت نامرئی عبارتند از:

⇒ رفتار

⇒ تمرکز

⇒ گفت و گوی درونی با خود

⇒ باورها

روش و رفتار مثبت باعث خلق مثبت می شود. من از ساده طبعی و یا تأییدات بی فایده سخن نمی گویم، بلکه عقیده دارم که احساس و برداشت من از جهان مردم، وقایع و اتفاقات و باورها و رفتارهای مناسب با آن را برایم به ارمغان می آورد. آنچه که زندگیم را تغییر می دهد نوع نگاه و نگرش من به اشیاء و افراد و در کل، جهان است. یک فکر مثبت نتیجه مثبت به همراه دارد. با نگاه کردن به گل ها، گیاهان و درختان و دیگر چیزها این احساس را در خود به وجود آوریم که برای رشد آن ها نیروهای نامرئی دست اندرکارند. اما علف های هرز از کجا می آیند؟ از بذر ها. نتایج احساسات خود از کجا نشأت می گیرند؟ بذرهایی افکار، باور و رفتارها. در ذهن شما چه چیزی کاشته شده است؟ زندگی همیشه ما را با چالش ها و مشکلات زیادی روبه رو می سازد. از این رو مهم است که این نظریه را به خاطر بسپاریم: یک شخص بدبین هر فرصت و شانس را یک مشکل می بیند و یک شخص خوش بین مشکلات را یک فرصت می داند. خود من چه از نظر شخصی و چه از نظر شغلی به این نتیجه رسیده ام که داشتن ذهنیت مثبت باعث افزایش اعتماد به نفس در انسان می شود. شاید اگر این حرف را به دوستانتان بزنید آن ها به شما بخندند و بگویند: «این از آن حرف های متافیزیکی عجیب و غریب است.» اما این مسئله را به خاطر بسپارید که آن ها چه موفقیت هایی در زندگیشان کسب کرده اند؟ زندگی افراد مشهور را مطالعه کنید. در زندگی انسان ها لحظاتی وجود دارد که باید به آن نگاهی عمیقی انداخت. خود من متوجه شده ام که عامل مهم موفقیت شغلی ام دیدگاه و نگاه مثبتی بوده است که به کارم داشته ام. اگر به نتایج بهتری در زندگی شخصی و شغلی خود نیاز دارید، دو چیز است که باید به آن ها بیشتر از هر چیز دیگر توجه کنید:

- چگونه به نتایج مثبت و جالبی در زندگیتان دست یابید؟ با استفاده از نیروهای نامرئی که در وجود هر موجود زنده ای به ودیعه گذاشته شده است؟ چنانچه نتایج حاصله مثبت نیستند، استفاده از این نیروها می تواند تغییرات زیادی را در شما به وجود آورد.

- افزایش اعتماد به نفس در کسب موفقیت بسیار مهم است. گفت و گوی درونی با خود و تکرار کلمات و جملات تأکیدی روش بسیار مفیدی برای افزایش اعتماد به نفس در انسان می شود. یکی از مشتریانم با استفاده از این روش توانست ۴۰ پوند از وزنش را البته بدون کم کردن از میزان غذای خود کم کند. تغییرات کوچک می تواند نتایج بزرگی به همراه داشته باشد. سعی کنید که دستورات بالا را به مدت چند هفته به کار گیرید.



پرسش دوم: چرا وقتی که مطمئنم که
مشتریان خوبی پیدا کرده‌ام، آن‌ها را خیلی
زود از دست می‌دهم؟

پاسخ: وقتی که دانش آموز سر کلاس حاضر باشد، سر و کله معلم نیز پیدا خواهد شد. حال ممکن است معلم بد باشد. هر جا که فروشنده باشد، مشتری هم است، اما باید روش تشخیص آن‌ها را خوب بدانید.

پرسش سوم: می‌دانم درست نیست که این را بگویم
اما گاهی اوقات یک مشتری تمام روزم را خراب
کرده است. در این مواقع چه کار باید بکنم؟

پاسخ: آیا فقط یک بار اتفاق می‌افتد یا همیشه؟ یاد بگیر چطور این تناقض را تغییر دهی تا تو و مشتری‌هایت به جای عذاب کشیدن از معامله لذت ببرید.



پرسش چهارم: می‌دانم برای اینکه کارم را بسیار خوب انجام دهم بسیار خوب هستم اما به دلایلی چندان اعتماد به نفس ندارم. با این وضعیت چگونه برخورد کنم؟

پاسخ: همیشه چیزهای کوچک هستند که باعث بروز اختلافات بزرگ می‌شوند. داشتن دیدگاه و ذهنیت مثبت و باور داشتن توانایی‌های خود باعث می‌شود که ترستان از انجام کار بریزد و از کارتان لذت ببرید.

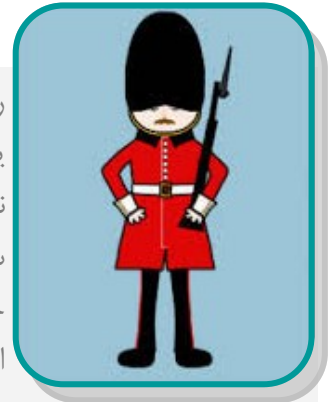
پرسش پنجم: دسته‌ای از افراد وجود دارند که نمی‌توانم با آنها ارتباط برقرار کنم. این در حالی است که یقین دارم که آنها مشتریان بسیار خوبی از آب در می‌آیند. چه کار کنم که بتوانم آنها را متقاعد سازم؟

پاسخ: یک بار کسی گفت: «من تا به حال نتوانسته‌ام همسرم را درک کنم.» «یک روز تمام با او صحبت کردم ولی نتوانستم حرف‌هایش را بفهمم. چیزی که عجیب است این است که اگر چه پاسخ به این سؤال بسیار روشن است، اما بیشتر افراد نمی‌توانند پاسخ این سؤال را بیابند و همین مشکل هم بر روی افراد کاسب و بازرگان نیز تأثیر می‌گذارد.



داستان های هادی های دیاری تی

فلسفه عمل



روزی لویی شانزدهم در محوطه ی کاخ خود مشغول قدم زدن بود که سربازی راکنار یک نیمکت در حال نگهبانی دید؛ از او پرسید تو برای چی اینجا قدم میزنی و از چی نگهبانی میدی؟

سرباز دستپاچه شد و جواب داد قربان من را افسر گارد اینجا گذاشته و به من گفته خوب مراقب باشم! لویی، افسر گارد را صدا زد و پرسید این سرباز چرا این جاست؟ افسر گفت قربان افسر قبلی نقشه ی قرار گرفتن سربازها سر پستها را به من داده ؛ من هم به همان روال کار را ادامه دادم!

مادر لویی او را صدا زد و گفت من علت را میدانم، زمانی که تو ۳ ساله بود این نیمکت را رنگ زده بودند و پدرت به افسر گارد گفت نگهبانی را اینجا بگذارند تا تو روی نیمکت ننشینی و لباست رنگی نشود! و از آن روز ۴۱ سال میگذرد و هنوز روزانه سربازی اینجا قدم میزند! فلسفه ی عمل تمام شده، ولی عمل فاقد منطق هنوز ادامه دارد! آیا شما هم این نیمکت را در سازمان خود مشاهده میکنید؟



ادگار به مرکز سفارش پستی کتاب رفت و کتابی در مورد عکاسی سفارش داد و هر روز چشم به در، منتظر آمدن پستی و تحویل گرفتن بسته ی پستی خود شد. سرانجام پستی با یک بسته از راه رسید. وقتی ادگار بسته را باز کرد، بسیار دلسرد و حتیعصبانی شد زیرا به جای کتاب عکاسی، کتابی در مورد تقلید صدا فرستاده بودند. از این موضوع واقعاً ناراحت شد. ادگار بلافاصله تصمیم گرفت کتاب را بسته بندی و آن را مرجوع کند، اما ناگهان تصمیم گرفت این کار را

نکند و ببیند با چنین کتابی چه می تواند بکند. حتماً تا حالا حدس زده اید که ادگار همان «ادگار برگن» است. برگن، مشهورترین تقلید کننده ی صدا در جهان، هنرمندان دیگری را بعد از خود پرورش داد. برگن با شوخ طبعی تمیز و ظریف خود زندگی را برای بسیاری از مردم شفاف و شاد گردانید و در واقع بسیار موفق شد. برگن فکر و عقیده ی ساده ای داشت. او در واقع به فال نیک گرفت و تلخی را به شیرینی بدل کرد. اگر جویای نیکی و خیر باشید، آن را از هر وضعیت و در هر زمان می توانید کسب کنید!

استفاده از هر چیزی

مهندسی صنایع (قسمت هشتم)

حوزه های گوناگون علوم سرشارند از کلید واژگانی که دانستن آنان دانش پژوهان را در جهت فهم هر چه بهتر آن مفاهیم یاری می رساند. مهندسی صنایع نیز از این قاعده مستثنی نبوده و دایر واژگان وسیعی را به سبب وسعت حوزه های خویش دارا می باشد. از این رو به معرفی کلمات کلیدی در مباحث متنوع مهندسی صنایع خواهیم پرداخت.

فناوری تولید Manufacturing Technology

Actual cost	هزینه واقعی	۱
Batch Product	تولید دسته ای یا گروهی	۲
Flexible Manufacturing Control (FMS)	سیستم تولید منعطف	۳
Lean Production	تولید ناب	۴
Preventive Maintenance (PM)	تعمیرات و نگهداری پیشگیرانه	۵
Reliability	قابلیت اطمینان	۶
Numerical Control (NC) Technology	فناوری کنترل عددی	۷
Production Line	خط تولید	۸
Production factors	عوامل تولید	۹
Agile Production	تولید چابک	۱۰
Design For Manufacturing (DFM)	طراحی برای ساخت	۱۱

ذهن بابا نچه است
گل در آن باید کاشت
و نکاری گل من

علف هرزد در آن می روید

زحمت کاشتن یک گل سرخ، کم تر از زحمت برداشتن هرزگی آن علف است (مجتبی کاشانی)



با آرزوی ذهن های سبز

نوروزتان سبز

نیما کیوتریان