

## نیازکارخانه همگام با شما

### امضای شخصی خود را به کارتتان اضافه کنید



#### Signature Creator

www.persianGFX.com

یکی از راههایی که می توانید احساس ماموریت و اهمیت کارتتان را بیان کنید، یافتن راههایی است که امضای شخصی خود را روی تمام تعاملات خود، اعم از اینکه فردی و آشکار یا از پشت صحنه باشند، قرار دهید. گفته شده است که «هر شغل، تصویری است از فردی که آن را انجام داده. کار خود را با زبندگی در کار امضا کنید.» و اگر هدفتان خلق مشتریان وفادار

است، این کلمات را اضافه کنید: «کارتان را در حد کمال و با زبندگی و اهمیت دادن به جزئیات، امضا کنید.» این کار، مشتریانانتان را شگفت زده و مسرور و کارتتان را سرگرم کننده تر خواهد کرد.

### ایده در عمل

در اینجا مثالهایی از افرادی که کارشان را امضا کرده اند، ارائه شده است:

- ❖ یک پرستار، کارت دست نوشته ای را کنار تخت بیمارانش قرار می دهد و در آن خود را معرفی می کند و در زمینه درک و مراقبت خود به آنها اطمینان خاطر می دهد.



- ❖ یکی از خلبانان یونایتد ایرلاینز بعد از اینکه در کابین خود، مهار اوضاع را در دست می گیرد، به سراغ رایانه می رود و به طور تصادفی نام چند مسافر را انتخاب می کند. بعد، یادداشت های کوتاهی را به صورت دستی برای آنها می نویسد و

از آنها تشکر می کند. هنگامی که مهماندار، یادداشتها را تحویل می دهد، شگفت زدگی مسرت بخشی برای آن تعداد مسافر ایجاد خواهد کرد.

## نیازکارخانه همگام با شما

❖ متصدی اثاث مسافران در نورث وست ایرلاینز برچسب نامهایی را که از روی اثاث به زمین می افتند جمع می کند و به جای دور انداختن آنها آن طور که همکارانش عادت دارند، آنها را برای صاحبانشان پست می کند.



❖ یک راننده تاکسی به مشتریان خود امکان انتخاب پنج موسیقی را روی نوار کاست و نیز انواع روزنامه های مختلف آن روز را ارائه می کند. او همچنین یک گزاره ماموریت دارد: «رساندن

مشتریان به مقصدشان در اسرع وقت، و با بیشترین ایمنی و آسایش ممکن.»

❖ یک مکانیک خودرو، کارت خود را در هر اتومبیلی که تعمیر می کند قرار می دهد. روی آن نوشته شده: «این اتومبیل به وسیله..... واریسی شد.»

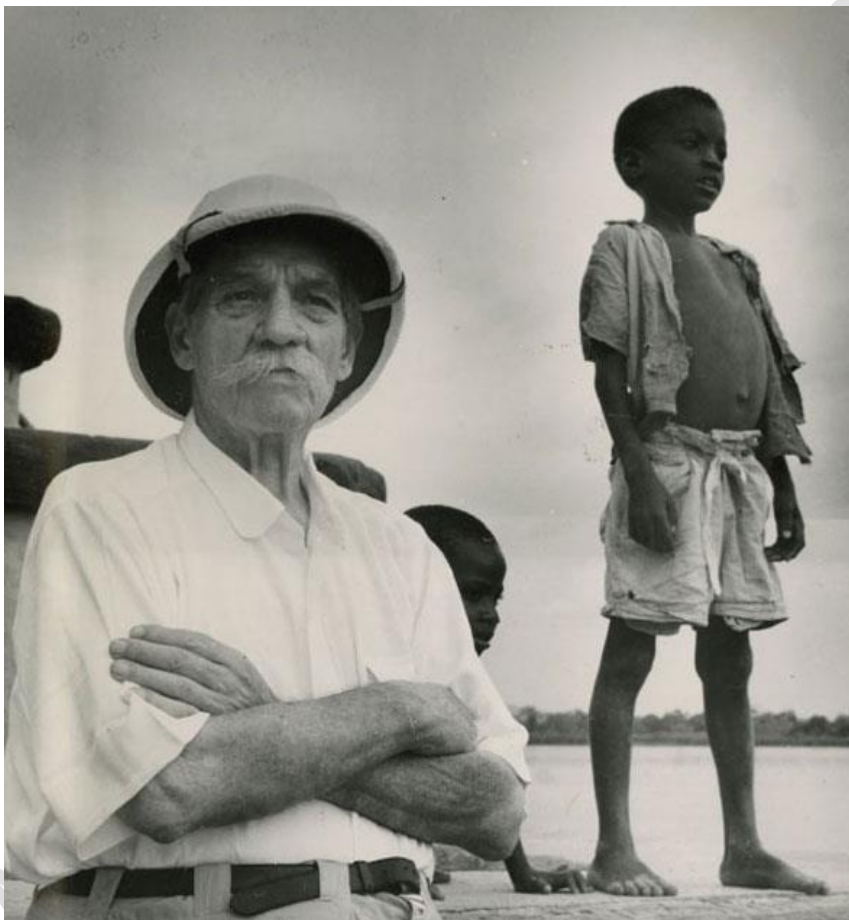
❖ پل ویلکاکس، کشیش سابق کلیسای فرست یونایتد متدیست در هارلم آیووا، وقت زیادی را صرف ملاقات با اعضای کلیسا می کند که بیمار یا گرفتار شده اند. او برای افزودن درخششی ویژه و به یادماندنی به ملاقاتهایش، سازدهنی خود را همراه می آورد و آن را برای مریدانش می نوازد. وقتی مادر من اخیرا یک عمل جراحی انجام داد، وی در دومین روزی که به ملاقات آمد، ابتدا برای تشکر از خداوند، آهنگ «تو چقدر بزرگی» را بابت موفقیت آمیز بودن عمل جراحی اجرا کرد و بعد، آن طور که مادرم می گوید، برای تقویت روحیه اش یک آهنگ جاز اجرا کرد!



❖ فروشنده ای که یک چرخ دستی برای فروش هات داگ داشت، همیشه نام مشتریان را می پرسید. امضای شخصی او نوشتن نام مشتری با خردل، روی هات داگ بود!

## نیازکارخانه همگام با شما

- ❖ یکی از کارکنان دولت در لانسینگ میشیگان در پشت چکها یادداشتهای شخصی مانند «سال نو مبارک»، «کتاب، عالی بود» یا روی قبضهای مصرفی «تشکر از گرمایی که داشتید» می نویسد.
- ❖ اگر از مثلها یا نقل قولهای جذاب لذت می برید. ممکن است بخواهید که اینها را با مشتریان داخلی و بیرونی خود در میان بگذارید. بعضی از افراد، نقل قولی را روی کارتهای ویزیت خود نوشته اند. من در پایین شرح حال و سوابقم نقل قولی از آلبرت شوایتزر نوشته ام:



**«تنها کسانی که در بین ما واقعاً شادند کسانی اند که جست و جو کرده باشند و بدانند که چطور می توان خدمت کرد.»**

## نیازکارخانه همگام با شما

❖ یکی از اثرگذارترین مثالهای افزودن یک امضای شخصی، داستانی است که در هربار سخنرانی ام یادآوری می‌کنم:

### داستان جانی

اخیرا از من خواسته شد که برای 3000 نفر از کارکنان یک سوپر مارکت زنجیره ای بزرگ در میدوست سخنرانی کنم، تجربه ای که به یکی از موهبت‌های دلگرم کننده کل شغل من در امر سخنرانی تبدیل شد. در آن سخنرانی، من خصوصا بر ایده افزودن یک امضای شخصی به کار، تأکید داشتم.



تقریبا سه هفته بعد از اینکه با کارکنان سوپرمارکت صحبت کردم، یک روز بعدازظهر تلفنم زنگ زد. فردی که آن طرف خط بود به من گفت که نامش جانی است و در یکی از مغازه ها مسئول بسته بندی بوده است. او به من گفت که دچار سندرم داون نیز هست. او گفت: «باربارا! از حرفی که زدی خوشم آمد!» بعد در ادامه گفت که وقتی آن شب به منزل رفته بود از پدرش درخواست کرده بود که استفاده از رایانه را به او یاد بدهد.

او گفت که آنها آن را در سه ستون راه انداختند و هر شب هنگامی که به خانه می‌رود یک «فکر روز» پیدا می‌کند. او می‌گوید هر گاه نمی‌تواند فکری را که دوست دارد پیدا کند «یکی را در ذهن خود آماده می‌کند.» و بعد آن را در رایانه تایپ می‌کند، پرینت می‌گیرد، می‌برد، و نام خود را پشت هریک از آنها می‌نویسد. روز بعد، هنگامی که خریدهای خواربار مشتریان را بسته بندی می‌کند، یک فکر روز را در خرید هایی که آن فرد کرده، درون بسته قرار می‌دهد و امضای شخصی خود را به روشی گرمابخش و خلاقانه اضافه می‌کند.

یک ماه بعد، مدیر مغازه با من تماس گرفت. او گفت: «باربارا، باور نمی‌کنی که امروز چه اتفاقی افتاد. وقتی امروز صبح وارد محوطه شدم، صف جلوی صندوق جانی سه برابر طولانی تر از دیگر صفها بود!» او گفت «من به هیجان آمدم و فریاد زدم، «ردیفهای بیشتری باز کنید! افراد بیشتری را اینجا بفرستید!» اما مشتریان گفتند، «نه، نه! ما می‌خواهیم در ردیف جانی به صف بایستیم - ما می‌خواهیم فکر روز را دریافت کنیم!»»

## نیازکارخانه همگام با شما

او گفت حتی یک خانم جلو آمد و به گفت: «من عادت داشتم که فقط هفته ای یکبار خرید کنم، اما اکنون هر بار که گذرم میافتد می آیم، زیرا فکر روز را می خواهم!» (تصور کنید که این چه تأثیری بر ترانزنامه دارد). او با این جمله، حرف خود را پایان داد: «فکر می کنی چه کسی در کل مغازه مهم ترین فرد است؟»

معلوم است، جانی!

سه ماه بعد آن مدیر دو باره تماس گرفت: «تو و جانی مغازه ما را متحول کرده اید!



اکنون در بخش گل و گیاه وقتی آنها گل شکسته یا شاخه گل استفاده نشده ای دارند، یک خانم پیر یا یک دختر کوچولو پیدا میکنند و آن را به لباس آنها سنجاق می کنند. یکی از کسانی که گوشت، بسته بندی می کند عاشق اسنویی است، بنابراین 50 هزار برچسب اسنویی خریده و هر بار که گوشتی را بسته بندی می کند، یک برچسب

اسنویی روی آن می چسباند. ما خیلی سرگرم هستیم و مشتریان ما هم اوقات خوشی دارند. این روحیه حاضر در محل کار است!»

امضای شخصی شما مبین تعهدتان نسبت به کیفیت کار و مشتریان شماست. چه روشهای خلاقانه ای می توانید پیدا کنید که امضای شخصی خود را به کارتان اضافه کنید.

### نکاتی برای اجرا

هر گاه این داستان زیبا را نقل می کنم که احیای دوباره روحیه در محل کار و شاد کردن مشتریان چه هزینه ناچیزی دارد، همچنان شگفت زده می شوم. جانی چیزی را که بسیاری از ما ممکن است کار نه چندان جدی ای تلقی کنیم بر عهده گرفت و با افزودن امضای شخصی خودش آن را مهم کرد. چالش من و چالش شما این است: اگر جانی جوان بتواند آن را انجام دهد، دلیلی ندارد که هر یک از ما نتوانیم آنرا انجام دهیم. روحیه جدید ناشی از عزت نفس، تعهد، سرور مشتری، و شوروحالی را تصور کنید که در محل کار ما حاکم خواهد شد، اگر هر کدام از ما مثل جانی راهی را پیدا کنیم که تأثیر منحصر به فرد و ویژه خود را به کارمان اضافه کند.

منبع: چگونه از مشتریان مراقبت کنید. نویسنده: باربارا ای. گلانز. ترجمه: مجید نوریان