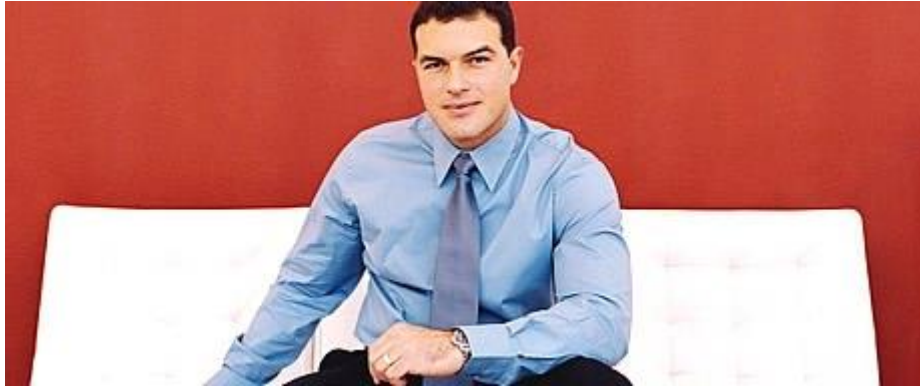


مهارت های پایه مدیریت: مدیر خوب چه کسی است؟



برای اداره یک بیزنس کوچک هم باید مهارت های پایه مدیریت را بدانید. خیلی ها فکر می کنند که رهبری درمقابل مدیریت مهمتر است. اما در واقعیت، باید بتوانید هم رهبری کنید و هم مدیریت.

اما مدیر خوب به چه کسی گفته می شود؟ مهارت ها و سبک های مدیریتی مشخصی هست که باید روی آنها متمرکز شوید. مخصوصاً برای دارنده های بیزنس های خرد. اگر شما هم شرکت یا کارخانه کوچکی را اداره می کنید، باید بدانید که این مهارت های مدیریتی چه هستند و سعی کنید که از آنها در رفتار و منش خود استفاده کنید. اما چرا؟ چون بعضی از مهارت ها موفق تر از بقیه هستند و باعث می شود بتوانید کارمندان را خیلی خوب به کار گیرید.

مهارت های مدیریتی مثل برنامه ریزی، تصمیم گیری، حل مشکل، کنترل و هدایت، و سنجش و گزارش برای فعالیت های روزانه شما ضروری هستند.

مدیران موفق بااستفاده از برنامه کاری خود فعالیت های کار خود را هدایت می کنند. ارتباطات، محک زنی، پیگیری و سنجش تاکتیک ها و استراتژی هایی هستند که مدیران موفق برای بررسی جهت خود، تنظیم برنامه (در صورت نیاز) و جلوراندن کار استفاده می کنند. مدیران موفق برای گرفتن نتیجه مطلوب خود وارد عمل می شوند و افراد و منابع را برای رسیدن به آنجایی که در سر دارند، مدیریت می کنند.

برای اینکه بدانیم یک مدیر خوب چه کسی است باید بدانیم که چه چیز به کارمندان انگیزه می دهد. چطور باید یک محیط و فرهنگ خوب ایجاد کنید که کارمندان را ترغیب و تشویق به مشارکت کند؟ چطور باید بازده کاری کارمندان و درعین حال رضایت خاطر آنها را بالا برد؟ چطور می توانید بهترین استعدادها را استخدام کرده و آنها را حفظ کنید؟ چطور به کارمندان خود آموزش می دهیم مشکلات را حل کنند، تصمیم گیری کنند، و دیگران را به کار بگیرند؟ اینها فقط تعدادی از مشکلات و مسئولیت های مدیریت است.

شما بعنوان یک مدیر باید با سبک های متداول مدیریت (استبدادی، ارباب مآبانه، دمکراتیک، و منفعل) آشنا شوید. و باید سبک مدیریتی خود را تشخیص داده و بدانید آن سبک مدیریتی چطور بر نتیجه کار تاثیر می گذارد.

۴ سبک متداول مدیریت

۱. **استبدادی:** همه تصمیمات بر عهده مدیر است. این سبک مدیریت "فرمان و کنترل" (نظامی گری) است. تمرکز روی کار است. هیچ مسئله شخصی نباید وارد کار شود. مزیت این سبک مدیریتی این است که تصمیمات سریع اتخاذ می شوند. عیب آن این است که این سبک مدیریت برای کارمندان سخت و استرس زا است.

۲. **ارباب مآبانه:** همه تصمیمات (یا اکثر آنها) بر عهده مدیر است اما در تصمیم گیری تمرکز روی منفعت کارمندان است. مزیت این سبک مدیریتی این است که کارمندان حس می کنند که آن بیزنس از آنها حمایت و حفاظت می کند. عیب آن این است که کارمندان به فکر بیزنس نیستند و زیاد درگیر کار نمی شوند.

۳. **دمکراتیک:** مدیر از همه تیم نظر می خواهد و اکثریت هستند که حکومت می کنند. معمولاً تصمیمات خوبی گرفته می شود و کارمندان خود را در کار شریک می دانند اما روند کار کند است و همیشه همه راضی نیستند.

۴. **منفعل:** مدیر مسئولیت را به کارمندان واگذار می کند. مزیت آن این است که کارمندان معمولاً چشیرفت می کنند و چیزای زیادی یاد می گیرند. عیب آن این است که جهت کار پراکنده است و ممکن است اشتباهات زیادی رخ دهد چون هیچ مدیر مشخصی وجود ندارد.

مدیران معمولاً برحسب موقعیت از بیشتر از یک سبک مدیریتی استفاده می کنند. اگر ایده پردازی در مورد یک محصول جدید کار امروز است، مدیر احتمالاً از سبک دمکراتیک یا منفعل استفاده می کند. اگر قرار است در مورد اخراج یا نگه داشتن یکی از کارمندان تنبل تصمیمی گرفته شود، مدیر ممکن است از سبک استبدادی یا ارباب مآبانه استفاده کند.

در اکثر بیزنس های کوچک، معمولاً خود مالک بیزنس مدیر است. شما هم در کار خود باید اول در مورد سبک های مختلف مدیریتی اطلاعات داشته باشید و کیفیات هر کدام را بدانید و بعد در مواقع مناسب از سبک های مختلف استفاده کنید.



مدیریت چیست؟ مدیرها چه می‌کنند؟ چطور باید مدیریت کنیم؟ اینها سوالات متداولی است که بیشتر ما در حرفه مدیریت بارها و بارها پرسیده‌ایم. در زیر نگاهی پایه‌ای به مدیریت می‌اندازیم.

هنر و علم

مدیریت هم هنر است و هم علم. هنر کارآمدتر کردن افراد بیشتر از آنچه بدون شما می‌توانستند باشند. علم آن در نحوه انجام آن است. مدیریت چهار ستون اصلی دارد: برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و نظارت.

کارآمدتر کردن

چهار کارگر بدون داشتن مدیر می‌توانند در یک شیفت ۸ ساعته، ۶ واحد بسازند. اگر شما را برای مدیریت آنها استخدام کنیم و باز هم همان ۶ واحد را بسازند، استخدام شما چه فایده‌ای در بر خواهد داشت؟ از طرف دیگر، اگر با حضور شما بتوانند ۸ واحد درست کنند، شما بعنوان یک مدیر دارای ارزش هستید.

همین قیاس را می‌توان در خدمات، آموزش یا هر کار دیگری تعمیم دهیم. آیا پاسخگویی به تماس مشتریان با حضور شما بیشتر خواهد بود؟ آیا میزان فروش با حضور شما بعنوان مدیر بیشتر خواهد شد؟ آیا علم و اطلاعات بیشتری با حضور شما منتقل خواهد شد؟ این ارزش مدیریت است — یعنی گروهی از افراد را کارآمدتر کنید.

اولین مهارت پایه مدیریت: برنامه‌ریزی

مدیریت با برنامه‌ریزی شروع می‌شود. مدیر خوب با برنامه‌ریزی خوب شروع می‌کند. و برنامه‌ریزی خوب از خیلی نقص‌ها و مشکلات جلوگیری می‌کند.

بدون برنامه هیچوقت موفق نخواهید شد. حتی اگر هم موفق شوید به هدفی برسید احتمالاً تصادفی و شانسی بوده است و دیگر تکرار نخواهد شد.

اول باید ببینید هدفتان چیست و بعد بهترین راه‌های رسیدن به آن را پیدا کنید. چه منابعی در دست دارید؟ به چه چیزهایی دسترسی دارید؟ نقاط قوت و ضعف افراد و سایر منابع را مقایسه کنید. آیا گذاشتن چهار کارمند برای یک کار که ۱۴ ساعت طول می‌کشد، هزینه کمتری نسبت به اجاره دستگاهی که قادر به انجام همان کار با یک کارمند در ۶ ساعت باشد، دارد؟ اگر بتوانید شروع شیفت کاری را از ۸ صبح به ۱۰ صبح جابه‌جا کنید، آیا می‌توانند با شلوغی اول صبح کنار بیایند تا مجبور نباشید یک نفر دیگر را برای شیفت دوم استخدام کنید؟

باید همه اتفاقات احتمالی را بررسی کنید. برای آنها برنامه‌ریزی کنید. بدترین اتفاقات ممکن را پیشبینی کنید و برای آنها هم برنامه‌ریزی کنید. برنامه‌های مختلف را ارزیابی کرده و بهترین آن را که برای شما و کارتان موثرتر خواهد بود، انتخاب کنید.

نکته: یکی از مهمترین ابزارهای برنامه‌ریزی مدیریتی که معمولاً نادیده گرفته می‌شود موثرترین آنهاست. از افراد درمورد نیروی مصرفیشان سوال کنید.

دومین مهارت پایه مدیریت: سازماندهی

حالا که یک برنامه دارید، باید آن را انجام دهید. آیا همه چیز مربوط به گروهتان آماده است تا وسایل لازم آنها سر موقع مقرر به دست آنها برسد؟ آیا هر عضو گروه برای انجام وظیفه خود آمادگی دارد؟ آیا سازمان آماده تحویل گرفتن کار انجام شده توسط گروه را دارد؟

آیا کارمندان آموزشات لازم را دیده‌اند؟ آیا انگیزه کافی دارند؟ آیا تجهیزات لازم برای انجام کار در دسترس دارند؟ آیا قطعات کمکی لازم برای تجهیزات آنها حاضر است؟ آیا مواد اولیه سفارش داده شده است؟

مقدمات اجرای برنامه را آماده کنید. دوباره چک کنید تا همه چیز مهیا باشد و همه گروه نقش خود را به خوبی دانسته و از اهمیت نقش خود برای موفقیت جمعی آگاه هستند.

سومین مهارت پایه مدیریت: هدایت

حالا باید دکمه «شروع» را فشار دهید. به افراد بگویید چه کاری باید انجام دهند. این بخش مثل رهبری یک ارکستر می‌ماند. هر فرد در ارکستر نت موزیک را روبه‌روی خود دارد. همه می‌دانند که کدام قسمت در حال اجرا است و هر قسمت کی باید اجرا شود.

رهبر ارکستر برای اجرای موسیقی به هر بخش اشاره می‌کند. کار شما هم همین است. شما به همه موزیسین‌های خود (کارمندان) نت موزیک (برنامه) را داده‌اید. تعداد مشخص از موزیسین‌ها (کارمندان) را در هر بخش جمع کرده‌اید و بخش‌های مختلف را روی صحنه سازماندهی کرده تا موزیک بهترین صدا را داشته باشد (کارتان را سازماندهی کرده‌اید).

الان فقط کافی است که با چوبتان ضربه‌ای بزنید، توجه آنها را جلب کنید و بخواهید که شروع کنند.

چهارمین مهارت پایه مدیریت: نظارت

حالا که حرکت آغاز شده است، باید چشمتان به همه چیز باشد. مطمئن شوید که همه چیز طبق برنامه پیش می‌رود. وقتی اوضاع طبق برنامه نبود، باید جلو آمده و برنامه را اصلاح کنید.

مطمئناً مشکلاتی نیز پیش می‌آید. کسی مریض می‌شود. یک قطعه سر موقع نمی‌رسد. یک مشتری مهم ورشکسته می‌شود. به همین خاطر است که برای پیشامدها هم برنامه‌ریزی کرده‌اید. شما بعنوان مدیر باید همیشه از اتفاقاتی که می‌افتد باخبر باشید تا بتوانید اصلاحات لازم را انجام دهید.

این یک فرایند تکرارشونده است. وقتی چیزی از مسیر خارج می‌شود، باید برنامه را اصلاح کنید، منابع لازم برای درست کردن آن را سازماندهی کنید، افرادی که در انجام آن نقش دارند را هدایت کرده و به نظارت تاثیر آن تغییر ادامه دهید.

ارزشش را دارد؟

مدیریت کردن آدم‌ها کار آسانی نیست. اما می‌تواند با موفقیت انجام شود. همچنین می‌تواند تجربه بسیار پرفایده‌ای هم باشد. به خاطر داشته باشید که مدیریت، مثل هر مهارت دیگری، چیزی است که می‌توانید با مطالعه و تمرین آن را تقویت کنید.



مدیریت یکی از جنبه های بسیار مهم در زندگی اقتصادی است و با کسانی سر و کار دارد که درگیر مدیریت کردن سرمایه گذاری ها و تشکیلات اقتصادی هستند. هر کجا که برای برآورده کردن نیازها، به تلاش انسانی نیاز باشد، مدیریت لازم است. مدیریت فعالیت های انسان را با استفاده هماهنگ و متعادل از منابع تنظیم و تعدیل می کند .

چه این تشکیلات یا سرمایه گذاری اقتصادی به شکل یک خانواده مدیریت شود، چه به شکل یک کلپ یا بنگاه، شرکت یا موسسه بازرگانی و اقتصادی، ویژگی های تجاری و کاری مدیریت یکسان است. قدرت ها و مقام های رده بالاتر مثل مدیرعاملان، روسای تشکیلات که در تصمیم گیری ها نقش دارند، اهداف این سرمایه گذاری و تجارت را تعیین می کنند. درواقع، اهداف تعیین شده و برحسب سطح و مقام پرسنل در شرکت به آنها عرضه می شود. شرکت کارمندانی از سطح پایین تا سطح بالا دارد. علم و تجربه در تعیین این سیاست ها در شرکت نقش مهمی دارد .

تعداد سطوح مدیریت در یک شرکت خاص بستگی به اندازه و بزرگی آن شرکت، ارزش بازار، و ذات تولید برحسب کیفیت و همچنین کمیت دارد. یک شرکت بزرگ به سطوح مدیریتی مختلف نیاز دارد که مسئولیت انگیزه دادن به همه کارکنان، منظم کردن آنها برای انجام وظائف خود در مدت تعیین شده و ایجاد درک متقابل میان کارکنان در سطح مختلف شرکت را برعهده دارد. برای انجام آن، این درک میان کارکنان، باید برای سطوح مختلف شرکت برنامه ریزی صحیح انجام شود، و این برنامه باید توانایی عنوان کردن ذات و طبیعت کار آنها و اهداف شرکت را داشته باشد. برای مثال، اگر یک شرکت محصولات مختلفی را در حجم بالا تولید می کند، نیاز به سطوح و لایه های مختلف مدیریت در شرکت است که در ایجاد رابطه بهتر میان اعضای سازمان بسیار موثر است .

مدیریت باید دیدگاهی روشن و واضح از طبیعت و ذات کار در آن سطح خاص و کلیه اهدافی که باید میسر شود، ارائه دهد. اما برای دست یافتن به کارایی بیشتر و تولید و بازدهی ماکسیمم، سطوح مختلف شرکت

باید در حد مینیمم نگه داشته شوند. اگر شرکت سطوح زیادی داشته باشد، هزینه ای که صرف برنامه ریزی می شود افزایش یافته و منابع مورد نیاز نیز بیشتر می شود که بر روی درصد سود از فروش خالص یا همان حاشیه سود شرکت تاثیر بسزایی خواهد داشت. همچنین ممکن است مشکلاتی را در شبکه ارتباطی بین پرسنل مختلف در سطوح مختلف ایجاد کند که کنترل و تعدیل آن کاری بسیار دشوار است .

فقدان ارتباط نارضایتی، شکوه و شکایت، تخریب روحیه را میان کارکنان شرکت به همراه خواهد داشت. از اینرو، می توان با همزمان کردن تلاش های کارکنان از نقطه شروع، هماهنگی بین آنها را بیشتر کرد. این قدرت و فشار مدیریت سات که همه کارکنان شرکت را متصل به هم نگه می دارد. هماهنگی روندی است که در آن فرد اطمینان می یابد که هر سطح از شرکت مطابق قانون های خاص آن سطح، کاملاً منظم کار می کند. این هماهنگی باید برحسب برنامه ریزی های انجام شده، توالی سیستماتیک داشته باشد .

طبق گفته متخصصین، مدیریت ۳ سطح مختلف دارد :

۱. مدیریت سطح بالا که از هیئت مدیران، مدیر عاملان، یا اعضای هیئت اجرایی تشکیل شده است .
۲. مدیریت سطح متوسط که از مدیرانی مثل مدیر کارکنان، تولید، فروش، بازاریابی، منابع، مالی و غیره تشکیل شده است .
۳. مدیریت سطح پایین یا مدیران سطح عملیاتی که از سرکارگر، ناظر، کارگران روزمزد و غیره تشکیل شده اند .

مدیران رده بالا :

مدیران سطح بالا به افرادی اطلاق می شود که جزء مقام های اصلی و اساسی شرکت هستند مثل هیئت مدیران، مدیرکل و سایر اعضای اصلی که مسئول عملکردهای سیستماتیک شرکت هستند. مدیران سطح بالا به طور مستقیم کار اجرا نمی کنند .به طور کل برای یک شرکت بزرگ، عملکردها و مسئولیت های عمده و مهم را فرد نمی تواند انجام دهد، از اینرو نیاز به گروهی متراکم از اعضا است. مدیران سطح بالا باید بیشتر بر روی توانایی کارکنان هم در کیفیت کلی و هم تکنیکی متمرکز شوند. وظیفه آنها شامل خلاقیت، انگیزه، و حس قضاوت است. این مدیران همچنین گروه سیاست گذار شرکت هستند که مسئول جهت کلی و فعالیت های شرکت می باشند .

اهداف اصلی مدیران رده بالا :

ایجاد اهداف، سیاست ها و عوامل تعیین کننده لازم برای پیشرفت و توسعه هر چه بیشتر شرکت .
اجرای کامل و کارآمد اهداف در شرکت و حفظ تعادل و توازن استراتژیک در کلیه اعمال انجام شده توسط
مقام های بالاتر .

قرار ملاقات با بالاترین مقام شرکت مثل مدیران، روسای شرکت و از این قبیل .
بازبینی کار کلیه پرسنل در همه سطوح .

عملکرد مدیریت رده بالا فراهم آوردن توصیفی دقیق و جزء به جزء از طبیعت و ذات فعالیت های خود می
باشد. اهداف نیز ممکن است جزئی باشند مثل تخصص در کار، قیمت گذاری رقابتی، بازاریابی و رابطه بین
مشتریان، کارکنان و عموم .

مدیریت رده متوسط :

مدیریت رده متوسط شامل اجرای سیاست ها و برنامه هایی است که توسط مدیران رده بالا تعیین شده
است. این سطح مدیریت شامل مدیران هر بخش و سایر اعضای هیئت اجرایی می شود که کارکنان را به
سمت اهداف تعیین شده هدایت کرده و منابع لازم را برای انجام کار در اختیار آنها قرار می دهند. این گروه
مسئول اجرای سیاست ها در سازمان هستند. در این سطح، مدیران باید عملیات ها، دستورالعمل هایی که از
طرف مدیران رده بالاتر داده شده را برنامه ریزی کرده، منابع لازم را جمع آوری کرده و کار کارکنان را
کنترل کند. این مدیران مسئول هدایت کلیه عملکردهای هر بخش می باشند؛ آنها راهنمایی ها و
ساختارهای لازم را در جهت اهداف شرکت تامین می کنند. اعمال و وظائف مدیران رده متوسط از این قرار
است :

دنبال کردن قوانین و سیاست های تعیین شده توسط مدیران برتر .
انگیزه دادن به پرسنل برای تولید و بازدهی بیشتر .
جمع آوری گزارش تجزیه و تحلیلی جزء به جزء از شرکت و پرسنل .
درک متقابل با بخش های دیگر شرکت .
ارائه پیشنهاد به مدیران رده بالا .

مدیران رده پایین :

این مدیران پایین ترین رده مدیران شرکت هستند که شامل سرکارگرها و ناظران اجرایی است که تعدادی
کارگر به آنها برای انجام پروژه طبق برنامه کمک میکنند. مقام و مسئولیت آنها در شرکت معمولاً کمتر با
کارکنان دیگر مقایسه می شود. آنها باید قوانین و راهبردهای تعیین شده توسط مدیران رده های بالاتر را
دنبال کنند. اهمیت عملکردهای این سطح مدیریت را نمی توان نادیده انگاشت. اگر کارگران و کارمندان رده

پایین نتوانند خوب کار را بفهمند و بدانند که چه باید بکنند (که فهماندن آن وظیفه همین مدیران رده پایین است) برنامه ها و اهداف مدیران رده بالا با شکست مواجه خواهد بود .

کیفیت و کمیت کاری که انجام می شود به عملکرد کارگران این سطح دارد و اینکه آنها برای رسیدن به اهداف شرکت تا چه حد تلاش کرده اند. ناظران این سطح باید استانداردهای کیفیت محصولات تولید شده را حفظ کرده و برنامه ها را خوب به کارگران منتقل کنند. آنها همچنین مسئول حفظ احترام و نظم میان خود و افزایش روحیه کار میان کارگران هستند.

۱۰ مهارت مدیریت روابط برای ارتقای سطح کار و تجارت



چه صاحب یک شرکت بزرگ با صدها کارمند باشید، چه بیزنس کوچکی داشته باشید که همه مشتریان را به اسم بشناسید، مهارت‌های مدیریت روابط همیشه شما را از رقبایان جدا کرده و کمکتان می‌کند مشتریان را حفظ کنید.

اینجا به ۱۰ مهارت اشاره می‌کنیم که کمکتان می‌کند با این مهارت‌ها آشنا شده و در آنها استاد شوید.

در دنیای بیزنس تازه‌کارید؟ چه تجارت کوچکی را شروع کرده باشید یا بخواهید تجارت کوچکتان را گسترده‌تر کنید، برای یادگیری نحوه ارتباط با مشتری‌ها این نکات را بخوانید.

آگاهی از نیاز مشتری‌ها

فقط در شرایطی خواهید توانست مشتری را به سمت خودتان جذب کرده و او را متقاعد به کار کردن با خودتان کنید که از نیازهای او خبر داشته باشید. دانستن اولویت‌های صنعتی که در آن کار می‌کنید بخش مهمی از نشان دادن ارزش به مخاطبین و ایجاد روابط است.

یکی از بهترین راه‌ها برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد بازار هدف، تحقیق از مشتریان کنونی در مورد نیازها و خواسته‌هایشان است. اینکار را می‌توانید با نظرسنجی‌های آنلاین و مصاحبه‌ها انجام دهید.

مهارت‌های بازاریابی مستقیم

بسیاری تجارت‌ها به دقت میزان پولی که صرف به دست آوردن مشتری می‌کنند را کنترل می‌کنند ولی مراقب وقتی که برای اینکار صرف می‌کنند نیستند. وقت شما با ارزش است و اینکه بتوانید ارزش وقتتان را محاسبه کنید، مدیریت روابطتان را بسیار ساده‌تر می‌کند.

اصول بازاریابی مستقیم - از هزینه وقتتان تا ارتقای میزان فروشتان - را یاد بگیرید و خواهید دید چقدر راحت‌تر می‌توانید با مشتری‌های جدید روابط کاری شکل دهید و ارتباط با مشتری‌های قبلی‌تان را حفظ کنید.

زمان نوعی سرمایه است و توجه به آن باعث می‌شود محاسبه بازده سرمایه‌تان آسان‌تر شود.

توانایی ارتباط با غریبه‌ها

دستیابی به مخاطبین جدید و تبدیل کردن آنها به مشتری کار ساده‌ای نیست. حتی تواناترین فروشندگان هم وقتی مخاطب علاقه‌چندانی به کار کردن با شرکت آنها نشان نمی‌دهد، دچار اضطراب و ترس می‌شوند.

یکی از مهمترین مهارت‌های مدیریت روابط توانایی کنار آمدن با غریبه‌ها است. از تماس‌های بی‌هدف تا کسانی که در نمایشگاه‌ها و رویدادها با آنها روبه‌رو می‌شوید، مهارت گفتگو و اقناع (حرف زدن با مشتری و قانع کردن او) مدیریت روابط شما را ساده‌تر می‌کند.

جاه‌طلبی و انگیزه

رفتار جاه‌طلبانه و پرانگیزه برای موفقیت هر تجارتی الزامی است. افرادی که تمایل دارند به مشتریان جدید دست پیدا کنند و بفهمند نیازهای مشتریان کنونی‌شان چیست، همیشه از رقبای خود جلو می‌افتند.

جاه‌طلبی در فروش و خدمات مشتری اصلاً چیز بدی نیست. در واقع، در عصر خدمات مشتری اتوماتیک و آنلاین، بسیاری از مشتری‌های شما خیلی دوست دارند بتوانند با نماینده‌هایی دلسوز از شرکت شما حرف بزنند.

با داشتن گرایش و رفتار پراکنجه و جاه‌طلبانه هیچوقت برای ارتباط برقرار کردن با مشتری‌ها و کشف نیازهایشان مشکل نخواهید داشت.

دانش فروش

پیدا کردن اولین مشتری همیشه سخت‌تر از پیدا کردن مشتری دوم است. بسیاری بیزنس‌های کوچک به این دلیل در مدیریت روابط مشکل دارند که نمی‌توانند برای رشد مستمر مشتری جدید پیدا کنند.

یکی از مهمترین مهارت‌های مدیریت روابط توانایی پیدا کردن مشتری‌های جدید در عین حفظ مشتری‌های سابق است. ساده‌ترین راه برای انجام این کار این است که یک بخش فروش اتوماتیک و سیستمیک داشته باشید.

مهارت‌های تفکر استراتژیک

وقتی با کمتر از ۱۰۰ مشتری سروکار داشته باشید، شاید بتوانید آنها را بدون هیچ استراتژی مدیریت کنید. ولی وقتی با هزارها مشتری روبه‌رو هستید، ضروری است که برای روابطتان استراتژی خاص داشته باشید.

هرچقدر هم که مهارت‌های خدمات مشتری‌تان خوب و قابل قبول باشد، نخواهید توانست بدون یک استراتژی مشخص روابطتان را مدیریت کنید. استراتژی‌های روابط، از راهکارهای مشکلات متداول گرفته تا اصول و قواعد ساده، اهمیت بسیار زیادی در کار و تجارت دارند.

دانش نرم‌افزار CRM

مدیریت هزاران مشتری اصلاً کار ساده‌ای نیست. با استفاده از نرم‌افزار جدید مدیریت روابط مشتری (CRM) می‌توانید گزارشی از روابط با مشتری‌های خود را ثبت کنید.

یادگیری نحوه کارکرد بهترین نرم‌افزارها و برنامه‌های CRM فواید زیادی برای حفظ روابطتان بین شرکت‌ها و سازمان‌های مختلف خواهد داشت. همچنین کمکتان می‌کند روابط جدیدی شکل دهید.

فکر کردن به تصویر بزرگ

خدمات مشتریان و مدیریت روابط فقط در علاقه‌مند نگه داشتن مشتری‌ها به بیزنس‌تان نیست. بلکه ایجاد روابطی است که به تجارت‌تان این امکان را می‌دهد در کنار مشتری‌ها رشد کند.

به این دلیل، خیلی مهم است که دانش کافی در مورد تصویر بزرگ داشته باشید: اینکه تجارت شما چطور با زندگی و نیازهای انسان‌ها مرتبط می‌شود. تجارت شما چه فوایدی برای مردم درد و چرا مشتری‌ها به جای رقیبانتان باید به شما رجوع کنند؟

مدیریت روابط به طرق مختلف یعنی تبدیل تجارت‌تان به بهترین انتخاب بازار. یاد بگیرید که چطور تجارت‌تان را بالاترین سطح در آن صنعت ارتقا داده و به محبوب‌ترین برند مشتری‌ها تبدیل کنید.

رفتار دوستانه

وقتی با شرکت‌ها و کمپانی‌های دیگر کار می‌کنید، با یک شرکت سروکار ندارید، بلکه با افراد تشکیل دهنده این شرکت‌ها مواجهید. اینکه بتوانید در عین حفظ رفتار حرفه‌ای، دوستانه برخورد کنید، رمز کار مدیران موفق است.

سعی کنید در برخورد با مشتریان اصلی‌تان بین اهمیت حرفه‌ای‌گری و فواید رفتار دوستانه تعادل ایجاد کنید. در بسیاری صنایع - به ویژه - IT رفتارهای کمتر رسمی رمز موفقیت در ایجاد روابط است.

مهارت‌های تحقیقی عالی

از پیدا کردن آدرس ایمیل کسی تا پیدا کردن خبرنگارها و روزنامه‌نگارانی که در مورد محصولاتتان بنویسند، اینکه بتوانید در مورد مخاطبینتان تحقیق کنید و بفهمید چطور باید با آنها ارتباط برقرار کنید، برای ایجاد روابط کاری الزامی است.

یکی از بهترین راه‌ها برای تحقیق در مورد آدمها، جستجوی بیرونی است. با داشتن یک دستیار بصری در تیم کاری‌تان می‌توانید در عین تمرکز بر برنامه کاری روزانه‌تان، مشتریان جدید را کشف کرده و یاد بگیرید چطور با آنها ارتباط برقرار کنید.

همین امروز مهارت‌های مدیریت روابط خود را ارتقا دهید

توانایی ایجاد روابط جدید و مدیریت روابط قبلی چیزی است که مدیرها را از هم متمایز می‌کند. وقتی بتوانید با مردم ارتباط گرفته و در مورد تجارت‌تان برایشان توضیح دهید، خیلی زود از رقیبانتان جلوتر می‌افتید.



آیا شما در زندگی شغلی خود برای امر مدیریت ارزش قائل هستید؟ شاید برای انجام شغل‌های مختلف توانایی‌های فنی و اطلاعات حرفه‌ای لازم باشد، اما مهارت‌های رهبری و مدیریت نیز جزء پیش‌نیازهای رسیدن به موفقیت بشمار می‌روند. اگر می‌خواهید مدیر موفقی باشید باید توانایی‌های رهبری خود را افزایش دهید .

اگر به تازگی ترفیع رتبه گرفته‌اید، مدیریت یک پروژه عظیم را به عهده دارید، و یا اینکه به دنبال کسب اطلاعات بیشتر در زمینه مدیریت هستید تا بعدها بتوانید به این منصب نائل شوید، ما در این قسمت ۶ مهارت ضروری برای مدیران موفق را برای شما بیان می‌کنیم :

"ابتکار نیاز به سرپرستی، اما افراد نیازمند هدایت و رهبری هستند " - راس پروت

۱ - دید

ذهن خود را بر روی تصویرهای بزرگتر متمرکز کنید
باید مطمئن شوید که گروه شما از بالاترین بهره‌وری برخوردار است. اهداف خود را بر اساس استراتژی‌های بلندمدت پایه‌ریزی کنید و آنها را با مقامات ارشد و سایر پرسنل در میان بگذارید. اهداف فردی و گروهی تعیین کنید (البته سعی کنید که تمام آنها واقع‌بینانه باشند). تمام خواست‌ها و آرزوهای خود را در یک سیطره بزرگتر قرار دهید و با یک دید وسیع‌تر به آنها نگاه کنید .

بلند پرواز باشید

بلند پرواز بودن به معنای جاه طلبی و تجاوز به حقوق دیگران نیست. شما باید از حس بلند پروازی خود زیرکانه استفاده کنید. برای بالا رفتن از نردبان ترقی نباید پای خود را بر سر افراد دیگر بگذارید. بدانید که از شغل خود چه می خواهید و حرکت شما به کدام جهت است. توانایی های بالقوه خود را همواره در جلوی چشمتان قرار دهید. اگر به موقعیت فعلی خود قانع باشید هیچ گاه ترفیع رتبه از آن شما نخواهد شد .

۲ - اطمینان

باید خود را به خوبی بشناسید

نقاط قوت و ضعف خود را پیدا کنید و بر روی ضعف هایتان بیشتر کار کنید. از سوال پرسیدن و یا گذراندن دوره های کمک آموزشی ترسی به دل راه ندهید. لازم نیست که همیشه همه چیز را بدانید و بهترین باشید. اگر به جزئیات کار اجحاف کامل ندارید کسانی را به تیم خود دعوت کنید که توانایی آنها در انجام موارد مورد نظر از شما بالاتر باشد. اطراف خود را با افرا کارآمد پر کنید نه با "بله قربان گو" هایی که تنها حرف هایی می زنند که با مزاج شما سازگاری داشته باشد .

مصمم باشید

برای وقایع غیر منظره برنامه ریزی کنید تا اتفاقی روی ندهد که شما در مقابل آن خلع سلاح شوید. اگر تمام اتفاقاتی که ممکن است در طول انجام یک پروژه روی دهد را پیش بینی کنید، آنگاه می توانید با داشتن آگاهی کامل تصمیمات مناسب اتخاذ کنید و کار درست را انجام دهید .

کنترل استرس

چنان که از گذشته مرسوم بوده: " هیچ گاه به دیگران اجازه ندهید که متوجه عرق کردن شما بشوند" اگر به خود مطمئن باشید این حس به دیگران نیز القا می شود و آنها هم نسبت به شما اعتماد پیدا می کنند .

انتقاد پذیر باشید

شما می توانید اعتماد به نفس خود را از طریق پذیرفتن نظرهای منفی دیگران در مورد خود اثبات کنید. زمانی که مورد انتقاد دیگران قرار می گیرید به لاک دفاعی فرو نروید و خود را فردی متکبر و سلطه جو نشان ندهید. در هر انتقاد به دنبال نکته های سودمند و سازنده بگردید و از فرد منتقد تشکر کنید. با این کار حرفه ای بودن و تکامل خود را آشکار می سازید .

"پیش از اینکه به کمک کارمندان نیازمند شوید، باید اعتماد آنها را نسبت به خود جلب کنید" - راسل وایت

گوش فرا دهید

به نظرات دیگران توجه کنید و نسبت به پذیرش عقاید مختلف از خود علاقه نشان دهید. از سیاست ها و مشکلاتی که باعث پسرفت تیمی می شوند و اجازه نمی دهند که افراد گروه کار خود را با کیفیت، دقت و علاقه انجام دهند به شدت پرهیز کنید. به گفته های سایرین با دقت گوش کنید که هم بتوانید کیفیت زندگی شغلی خود را بهتر درک کنید و هم بین کلیه امور تعادل برقرار کنید. در چنین حالتی می توانید کارمندان را به سمت مسیر مناسب هدایت کنید .

انعطاف پذیر باشید

یک رهبر قدرتمند لازم نیست که همیشه درست عمل کند. شما باید نسبت به عقاید مخالف، سایر نظرات و ابتکارات نوین از خود روی باز نشان دهید. کلیه پرسنل باید برای پیشنهاد دادن از آزادی عمل برخوردار باشند و بتوانند آزادانه در توسعه و تکمیل طرح های پیشنهادی خود گام بردارند. در چنین شرایطی آنها همواره به دنبال فرصت های تازه ای هستند تا بتوانند وضعیت فعلی شرکت را ارتقا بخشند .

حمایت کنید

در کارها همدلی و شکیبایی خود را آشکار سازید و افرادی را که در انجام وظایف از خود علاقه نشان نمی دهند از امتیازات ویژه محروم سازید. با خدمه و کارکنان با نزاکت برخورد کنید و به آنها احترام بگذارید و نشان دهید که به کارهای فردی شان علاقمند هستید. همیشه به خاطر داشته باشید که چگونگی برخورد شما با افراد دیگر نشان دهنده توانایی های مدیریتی شما است .

۴- افزایش انگیزه

اطرافیانان را تشویق کنید

یک رهبر قدرتمند توانایی تاثیر گذاری در دیگران را دارد. دیگران را تشویق کنید و به آنها انرژی و قوت قلب دهید تا بتوانید از ابتکارات و نوآوری هایشان استفاده کنید .

موفقیت ها را جشن بگیرید

همیشه برای تشکر و قدردانی پیش قدم باشید، مثلا بر روی یک صفحه کاغذ مناسب یک یادداشت بنویسید و از این طریق از افراد سپاسگذاری کنید. هیچ گاه در جمع از کارمندان خود انتقاد نکنید. اگر لازم بود

چنین کاری را انجام دهید باید آرامش خود را حفظ کنید و با او شخصا به صحبت بنشینید. در زمان اخراج کردن هم بهتر است اشاره ای به نقاط مثبت افراد اخراجی داشته باشید. اگر با وجود تلاش های بسیار زیاد، وقت گذاشتن های طولانی مدت و به کارگیری عقاید ابتکاری پروژه شما به موفقیت نرسید، تمام افراد گروه را گرد هم آورید و با هم در مورد راهکارهای رسیدن به موفقیت به مشورت بنشینید و بعد هم تمام تجربه های خود را با یکدیگر در میان بگذارید .

از پرسنل خود پشتیبانی کنید

رهبری به این معنا نیست که همه باید به دنبال شما باشند بلکه باید به آنها بگویید که شما در پشت آنها هستید. به نیاز های کارکنان خود توجه کنید حال چه این نیازها دوره های کمک آموزشی باشند چه ارتقا دستگاهها و به کارگیری تکنولوژی جدید و ... خود را برای آنها به آب و آتش بزنید. شاید همیشه کارها بر وفق مراد پیش نروند اما حداقل این است که آنها می دانند شما همواره حامی و پشتیبان آنها هستید .

کمک کنید

هر زمان که وقت داشتید حتی برای مدت کوتاهی هم که شده سری به بخش های مختلف شرکت بزنید و به کارکنان نشان دهید که متوجه تلاش آنها هستید هر چند خود تجربه ای در انجام وظایف آنها ندارید. البته یک مدیر زمانی می تواند به موفقیت دست پیدا کند که همواره دانش خود را به روز کند و اطلاعات کافی در زمینه های مختلف داشته باشد تا بتواند انتظارات خود را به وضوح برای پرسنلش شرح دهد .

۵- مسئولیت

"بهای رسیدن به بزرگی مسئولیت پذیری است" - وینستون چرچیل

سرزنش های وارده را بپذیرید

اگر اطلاعات غلط مورد استفاده قرار بگیرد و محموله مورد نیاز با تاخیر بدست کارکنان برسد، بالطبع کسب درآمد نیز برای مدتی مختل خواهد شد. مسئولیت اشتباهاتی را که مرتکب آن می شوید به عهده بگیرید به خاطر آن عذرخواهی کنید و اقدامات لازم در رفع مشکل به جود آمده را انجام دهید. اینکه اشتباه از جانب چه کسی سر زده مهم نیست بلکه امری که حائز اهمیت است قبول مسئولیت و تلاش برای حل مشکلات است .

مشکلات را حل کنید

به عنوان یک رهبر شما باید گاهی تصمیمات دشوار و ناخوشایندی را اتخاذ کنید. شما باید کشمکش های موجود را متوقف کنید و به افراد کمک کنید تا تغییر و تحول ها را آسان تر قبول کنند. رمز موفقیت شما برقراری ارتباط است. اگر کارمندان متوجه شوند که شما تا چه حد به شغل خود اهمیت می دهید و برای

آن تلاش می کنید، آنها نیز روش های ابتکاری خود را ارائه می دهند و برای رسیدن به موفقیت تمام توان خود را به کار می گیرند .

الگو باشید

همیشه دیگران را متوجه توانایی های خود را در کار کردن کنید. بیطرف باشید و با تمام مسائل عادلانه برخورد کنید و از پارتی بازی هم به شدت پرهیز کنید. به نظرهای مخالف گوش دهید و در هر شرایطی رفتار مناسب از خود نشان دهید و امواج مثبت از خود ساطع کنید .

۶-درستی

"توانایی یک مدیر در استانداردها و معیارهایی منعکس می شود که برای خود پی ریزی می کند " - ری کروک

درستکار باشید

در زمان مواجهه با مواردی که ارزشهای اخلاقی شما را زیر پا می گذارند از خود عکس العمل نشان دهید. اگر از شما درخواست شد که یک کار غیر اخلاقی و یا غیر قانونی انجام دهید به راحتی از انجام آن سرباز زنید. برای حفظ حقوق خود، کارمندان و افرادی که با آنها کار می کنید تلاش کنید .

صادق باشید

در زمان صحبت کردن باید برای گفته های خود اهمیت قائل شوید. اگر نمی توانید قول انجام کاری را بدهید خوب لازم نیست این کار را بکنید. اگر خطایی از شما سر زد، آنرا قبول کنید و به خاطر انجام آن پوزش بطلبید. این روزها که تنها صحبت از "راندمان بالا" و "محدودکردن ضرر و زیان" است فقط با اتکا به صداقت و درستی است که می توانید بر روی مقامات ارشد، مراجعین و کارمندان خود تاثیر گذار واقع شوید .

از شایعات دوری کنید

در مورد افراد دیگر غیبت نکنید و داستان های ناخوشایند را از روی بدخواهی منتشر نکنید. شما باید خیلی قدرتمند باشید که بتوانید چنین جمله ای را بر زبان بیاورید: "من دوست ندارم در مورد کسی که در حال حاضر اینجا حضور ندارد صحبت کنم." این امر نشان دهنده صداقت و درستکاری شماست .

به دیگران احترام بگذارید و متقابلاً به آنها اجازه ندهید که در مورد شما به غیبت بنشینند .

تمام تلاش خود را به کار گیرید برقراری ارتباط در تمام شرایط اعتماد به نفس خود را حفظ کنید، به دیگران احترام بگذارید و استوار و ثابت قدم باشید. در راه انجام یک پروژه از تمام مهارت ها و توانایی های خود استفاده کنید. اگر نسبت به تعهدات خود وفادار باشید دیگران به شما احترام می گذارند و مورد قدردانی آنها قرار خواهید گرفت .

کارفرمای مسلم و قطعی

"در هر جایی که هستید و با هر گونه امکاناتی که در اختیار دارید کاری را که می توانید انجام دهید " -
تئودور روزولت

توانایی رهبری و مدیریت تنها به این معنا نیست که عنوان مدیریت، سرپرست و یا مدیر گروه را یدک بکشید. شغل شما باید همواره مراحل رشد و پیشرفت مداوم را برایتان فراهم آورد. در مورد ندانسته های خود سوال بپرسید، تمام گزینه ها را در نظر بگیرید و کلیه منابع موجود را چندین مرتبه ارزیابی کنید، به طور مداوم از توانایی های خود کمک بگیرید، همواره استعدادهای خود را افزایش دهید و به ندهای درونی تان گوش فرا دهید .

اگر می خواهید شما را به عنوان فردی بشناسند که دارای خصوصیات غریزی مدیریتی است باید یک شخصیت شکوهمند را در خود پرورش دهید و خود را به صلاح استعدادهای ویژه تجهیز کنید تا بتوانید بر روی افراد مختلف تاثیر بگذارید و در مقابل شما فرمانبردار باشند. ما شما را با دید، اطمینان، مهارت و توانایی، ترغیب و تشویق، مسولیت پذیری و راستی و درستی آشنا کردیم بقیه امور به عهده خودتان است.

منبع :