**مقدمه** :

بحث تکریم وجلب رضایت ارباب رجوع ،یکی از مباحث مهمی است که امروزه در دستگاه های دولتی مطرح است. این موضوع از آموزه های مهم دینی ما بوده ودرجای جای آیات کلام ا... مجیداز آیه))ولقد کرمنا بنی آدم...((در سوره اسراء تا فرمان خداوند به پیامبر عظیم الشأن اسلام مبنی برسخن گفتن با بندگان به نیکوترین وجه برآن دستورداده شده است.مصادیق علمی بحث تکریم همان سیره نبوی وائمه اطهار می باشد که در متون اسلامی به کرّات آورده شده اند.نظام سلامت که رسالت تأمین ، حفظ واتقای سلامت را همراه با پاسخگویی به نیازهای مردم وبرقراری نظام منصفانه مالی بر عهده دارند بیش از هرسازمان دیگر باید به تکریم ارباب رجوع به ویژه بیماران نیازمند پرداخته وکسب رضایت بیماران، خانواده های آنان وسایر مراجعین داخلی وخارجی رادر سرلوحه امور خود قرار دهند.

**اهداف:**

آشنایی با مبانی نظری و محتوای طرح تکریم

 تشریح پیامدهای طرح تکریم در ارتقای کرامت انسانی و افزایش بهره وری

اطلاع رسانی کامل در زمینه خدمات قابل ارائه به مشتری

 تبیین اصول مشتری محوری و رعایت احترام ارباب رجوع از دیدگاه ارزشی

 تشریح خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع و مستند سازی فرآیندها

 گوش دادن به صدای مخاطب و مشتری

 تشریح مشکلات مشتری گرایی

**تکریم:**

 معنی ومفهوم کلمه تکریم درمنابع مختلف به شرح ذیل می باشد: \* مفهوم تکریم درلغت به معنی پاسداشت ، گرامی داشتن، نیک گرامی کردن ،تنزیه کردن ازمعایب ، تنزیه وتعظیم ،کریم گفتن کسی را،تعظیم توقیر وحرمت واحترام وتحیت وتسلیم می باشدو واژه های همانند تکریم کردن به معنی تکریم کردن گرامی داشتن ، حرمت کردن،احترام کردن ومنزه داشتن است. \* **مفهوم تکریم درلغت به معنای منزه داشتن وحرمت نگه داشتن وگرامی داشتن است** در **اصطلاح معنای تکریم این است که رفتار افراد جامعه نسبت به هم یا مسئولان جامعه نسبت به افراد بگونه ای باشد که حرمت افراد رعایت گردد دراین راستا تکریم،پاسداشت وحمایت از ارباب رجوع ها درحوزه های مختلف کشوری امری بسیار مهم وموثر ارزیابی کرد**. \* محبت وتکریم به معنی دوست داشتن کسی وتکریم به معنی حب ذات ودوست داشتن خود است، به طوری که اگر محبت از جانب دیگران به فرد ابراز شود ،موجب احساس رضایت وخشنودی او می گردد.از ویژگی های انسان باکرامت وبا محبت می توان به بخشنده وقدردان محبت های دیگران ، به عهد خود وفا کردن، جواب بدی را باخوبی دادن، درخواست نکردن چیزی از دیگران وارزش های انسانی خودرا محترم شمردن اشاره نمود . \* **واژه ی دیگری به نام تکریم ارباب رجوع به معنی احترام به ارباب رجوع**، پاسخ گویی مناسب به درخواست های او و راه اندازی کارش در اسرع وقت می باشد. این عبارت در ادبیات حکومتی بسیار به کار می رود و برای رفع نقیصه ای که در بیشترادارات دولتی وجود دارد ، استفاده می شود.این نقیصه همان همان عدم پاسخ گویی مناسب به مردم ،رجوع دادن بی دلیل آنها به افراد مختلف سازمان، تعلل درانجام کارهای ساده ای مانند امضاء کردن و... است.تکریم ارباب رجوع یعنی ارائه خدمات مناسب، درکمترین زمان.

\* لازم به توضیح است که کلمات مترادف برای واژه تکریم نتایج: تجلیل،تکریم، بزرگ سازی، درشت، نمایی،حرمت،احترام،تکریم،احترام گذاردن احترام، ستایش،تکریم ،نیایش،تقدیس یافت شد **.**

**ارباب رجوع ( مشتری )**

 امروزه در عصر جهانی شدن،به سبب پیشرفت دانش وتکنولوژی ،سرعت درارتباطات وتغییر وتحولاتی که در ارزشها و فرهنگ ها،انتظارات ومطالبات سیاسی ملت ها ایجاد شده ،برفرایند تحولات اداری تاثیر گذاشته است.تغییرسلیقه ها و توقعات شهروندان،سبب شده است که تحول،از امری درون زا به امری برون زا تبدیل شود.درواقع پاسخگوبودن سازمانهای دولتی دربرابرشهروندان،سبب شده است دولتها به افرادجامعه از منظری جدید و به مثابه ارباب رجوع بخش خصوصی بنگرند و تلاش کنند حداکثر رضایتمندی را برای آنان فراهم سازند از ویژگی های تعریفی که می توان برای ارباب رجوع ارائه داد به شرح ذیل است : ارباب رجوع اصولا کسی است که خدمت یا کالایی را اعم از داخل سازمان یا بیرون سازمان دریافت می کند.و یا به عبارتی دیگر ارباب رجوها محصول یا نتایج یک عملکرد را مصرف می کنند یا به آنها نیاز دارند و از آنها بهره می برند ارباب رجوع مداری ،انسان مداری است ارزش نهادن به انسان به عنوان ارزنده ترین موجود و به عنوان شریفترین چیزی که خدا خلق کرده است.موجودی که در دیدگاه مبین اسلام اشرف مخلوقات و خلیفه الّله است.

**انواع ارباب رجوع ،نیازها وانتظارات مشتری**

در گذشته ،مدیریت دولتی توجه اصلی خودرا به رخدادهای درون بوروکراسی معطوف می داشت وبه طورعمده مشکلات درونی بوروکراسی را مسئله ی اصلی می پنداشت . امروزه مدیریت دولتی باید ابعاد اجتماعی وعمومی حرفه خودرا بشناسد واز آثار سازمان خود بر محیط اجتماعی آن آگاه باشد ومسائل شهروندان وشهروندی را دغدغه ی ذهنی خود قرار دهد در عصر حاضر ، رویکرد سازمان های دولتی به مقولات کارایی واثر بخشی دچار یک دگرگونی بنیادی واساسی شده است. رویکرد های جدید برخلاف رویکردهای سنتی ،شاخص های مختلفی را که به طور عمده غیر مالی هستند مورد توجه قرارداده اند.درنظام اداری واجرایی کشورها،سلامت اداری و رضایت ارباب رجوع از دستگاه هایدولتی،بصورت یکی از معیارها وشاخص های اصلی تحول نظام اداری بوده است وارزیابی وبهبود عملکرد سازمان های دولتی تلقی می شود. به اعتقاد اندیشمندان علوم سیاسی واداری ، اگر دولت ها و حکومت ها نتوانند خواسته ها ونیاز های مادی ومعنوی ورضایت شهروندان را برآورده سازند، بحران های مختلفی از قبیل بحران اعتماد عمومی،بحران مشروعیت نظام بحران مشارکت عمومی و بحران همگرایی درجامعه ایجاد می شودواین بحران ها ضمن تقلیل کارآیی واثر بخشی تظام سیاسی واداری ، موجب بروز بحران و گسست در فرایند توسعه خواهد شد.بنابراین مدیریت عملکردسازمانهای دولتی درجهت بهبود کیفیت خدمات ارائه شده به منظورایجادرضایت مندی درشهروندان ومراجعان می تواند از اهمیت بسزایی برخوردارشده،ودرتحول وتوسعه جوامع نقش استراتژیک داشته باشد، زیرا بهبود عملکردسازمانهای دولتی ،توانمندی رقابتی ،بهره وری وقدرت پاسخگویی این سازمانها راافزایش می دهد.

اگرچه این دوگروه درنوع نیازهایشان ازسازمان تفاوتهای عمده ای دارندولی دارای انتظارات ونیازهای مشترکی هستنددریک جمع بندی می توان ارباب رجوع هارابه دو دسته تقسیم کرد .

درون سازمانی :که عبارت است ازکارکنان ومدیران یک موسسه

برون سازمانی :شامل ارباب رجوع ها وبازنشستگان خصوصی ودولتی

 **الف-ارباب رجوع خارجی** :دربرون ازسازمان بوده، محصولات ویاخدمات آن رامی خرند.به طورکلی نیازهاوتوقعات ارباب رجوع بیشترحول محورهای تحول به موقع محصول یاخدمت ،قیمت مناسب درمقابل محصوالت یاخدمات مشابه )رقابتی(،کیفیت قابل قبول ومورداطمینان ،تحویل یا دریافت محصول وخدمات مطابق بانیاز)نه مشابه آن(،خدمات مناسب وقابل قبول بعدازخدمات می باشد

 **ب- ارباب رجوع داخلی:**دربرابرارباب رجوع خارجی ،هرسازمانی تعدادی ارباب رجوع داخلی نیزدارد که به اندازه ارباب رجوع خارجی مهم هستنددرتمام مراحل عملیات وفرایندهای سازمان همواره یک ارباب رجوع داخلی وجود دارد که محصول یاخدمتی رادریافت می کند و درعوض محصول یاخدمتی راارائه می دهدبه طورکلی نیازها وتوقعات ارباب رجوع بیشترحول محورهای ارائه بموقع کار،دریافت کار با کیفیت قابل قبول،انجام کارگروهی ،وجود ساختاروتشکیلات سازمانی مناسب می باشد برای برآوردن نیازهای ارباب رجوع ضرورت داردکه این نیازهارابه مشخصات محصول یاخدمت تبدیل وتفسیرکنیم .

**نیازهای مشتری**

 الف-آگاهی ازنتایج ( اهداف استفاده ازخدمات ) وراههای رسیدن به نتایج

ب- تعیین وتعریف دقیق احتیاجات ارباب رجوع

ج- مشارکت ارباب رجوع دراولین زمان ممکن

د- تعیین انتظارات مصرف کننده ( ارباب رجوع ) ازخدمات

**انواع نیازها وانتظارات مشترک ارباب رجوع**

 انواع نیازها وانتظارات مشترک ارباب رجوع ها را می توان به چهار دسته تقسیم بندی کرد:

الف) کاربردی:یعنی آنچه از کالا یا خدمات که نتیجه عملیات وفعالیت سازمانی است انتظار می رود

ب) کیفیت: عمر طولانی،خراب نشدن ودرشرکت های خدماتی صحیح،سریع وکامل بودن خدمات

ج) ظاهری:مانند رنگ،طرح،زیبایی،بسته بندی ودر ارائه خدمات این نیازها به محیط این سازمان بر می گردد.

د) پنهان:ارتباطات ،احترام،اطمینان واعتماد

**تکریم در نظام اداری**

 منظور از تکریم در نظام اداری این است که مکانیسم و فرایند انجام کار و نحوه برخورد با ارباب رجوع به گونه ای باشد که ارباب رجوع احساس رضایتمندی کند. مهمترین شاخص رضایتمندی عبارت از سرعت در خدمات و کیفیت خدمات است.

 الف ) سرعت ارائه خدمات در یک واحد وخدماتی: اطاله حضور ارباب رجوع را به حداقل می رساند و تحقق این شاخص بستگی به مهارت کارکنان دارد.بین مهارت کارکنان وسرعت خدمات رابطه ی مستقیم برقرار است .پیش بینی اجرای برنامه های آموزشی ضمن خدمت برای کارکنان والکترونیکی کردن بعضی خدمات ونیز اتوماسیون اداری در همین راستا می باشد .

ب) کیفیت خدمات ( ارائه خدمات مطلوب واستانداردسازی خدمات ارائه شده) :از آنجایی که مأموریت سازمان ها و ارگان های مختلف دولتی وغیر دولتی بصورت مطمئن ،پایدار وتامین وعرضه خدمات با رویکرد اجتماعی و اقتصادی درچار چوب قوانین،ضوابط ومقررات سازمان ها می باشد ، از این رو فلسفه ارائه خدمات مطلوب واستاندارد در راستای دستیابی به راه برد های سازمان ها وسیاست ها وبرنامه های شرکت ها ،سر لوحه قراردادن سه اصل ارتقا رضایت مشترکین ،ارتقا بهره وری ، ارتقای پایداری فنی، در زمینه ساختار ونگاه مدیریتی می باشد که در استقرار نظام مدیریت استــــراتژیک در سطح سازمــان ها واشراف آن در تمـــام برنامه ریزی ها و تصمیمات مدیریتی ضروریات محسوب می گردد.

رضایتمندی یا عدم رضایت ارباب رجوع ، عمدتا و اصولا مرتبط با کیفیت در خدمات است .کیفیت در خدمات ابعاد متعدد و وسیعی دارد ودامنه آن از مناسب سازی فضای اداری و وجود امکانات رفاهی ، فرایند راهنمایی و اطلاع رسانی تا برخورد انسانی رئیس ومرئوس ومکانیسم نظارت وارزیابی دارد .که تحقق هر یک از آیتم ها بستگی به تدابیر و شرایطی دارد که پرداختن به آنها در این مقوله میسر نیست. در بحث کیفیت خدمات مهمترین عنصر ،رفتار و برخورد خوب با ارباب رجوع است این عنصر آن قدر مهم و مورد انتظار ارباب رجوع است که اگر با مراجعه به سازمان یا موئسسه ای نیازش مرتفع نشود و به خواسته اش نائل نشود اما مورد احترام قرار گیرد .اگر اداره و سازمان بسیار با شکوه و مجلل و واجد همه نوع امکانات هم باشد اما ارائه خدمات توام با تکریم و احترام نباشد احساس رضایتمندی حاصل نمی شود.

**اهداف کاربردی تکریم و محبت**

\* تکریم ارباب رجوع قبل از آنکه نظریه علمی باشد،دستور عمل دینی ما است

 \*هدف از تحول اداری ،تکریم ارباب رجوع از اهمیت ویژه ای برخوردار است

\*تکریم ومحبت به ارباب رجوع وبازمانده درآغاز ورود به واحد سازمانی باید به اندازه ای باشد که وابستگی و علاقمندی ارباب رجوع را زیاد کند

\*تکریم ومحبت محدود به افراد خاصی نیست ،بنابراین تمامی افرادی که با ارباب رجوع سروکار دارند ،باید با محبت وکرامت رفتار کنن

\*تکریم ومحبت باید منطقی وبه دور از تبعیض باشد

\*تکریم ومحبت باید قلبی وبه دور ازتصنع باشد

\*علت تکریم ومحبت باید برای ارباب رجوع وبازمانده قابل فهم باشد

\* تکریم ومحبت به اندازه ای باشد که درمقابل رفتار شایسته مورد محبت واقع شود

\*نباید در ابراز محبت وتکریم که از نیاز های اساسی انسان است ،مشروط باشد\*

\*در ابراز محبت وتکریم،سن،توانایی ودرک ارباب رجوع در نظر گرفته وافراط نکنیم

\*تکریم ومحبت به گونه ای ابراز شود که برای ارباب رجوع قابل درک باشد.

\* تکریم ومحبت مختص به ارباب رجوع نیست .لذا لازم است با توجه به موقعیت وجایگاه افراد )همسر،خویشان،بزرگترهاو...)آنان را تکریم کنیم.

**ویژگی های کاربردی اجرای تکریم ارباب رجوع**

یکی از هدف های تحول اداری ،ارتقاء وحفظ کرامت مردم در نظام اداری می باشد .ساز وکارهای الزم در ارائه خدمات مطلوب ومناسب وموثر به مردم تحت عنوان طرح تکریم مردم وجلب رضایت ارباب رجوع درنظام اداری ، دارای اهمیت ویژه ای است که اطلاع رسانی مناسب به مراجعان درباره ی نحوه ی خدمت رسانی ازطریق بروشور،کتاب راهنما ،تابلوی اعلانات ،سایت اینترنتی ،تلفن گویا وپست صوتی کاهش دهنده فاصله زمانی بین پرسش وپاسخ است که در اطلاع رسانی امری ضروری و مهم بشمار می رود .در بحث تحول اداری ، تکریم ارباب رجوع از اهمیت ویژه ای برخوردار است از ضروریات انکار ناپذیر در جهت اجرای تکریم ارباب رجوع موارد ذیل از پارامترهای اساسی هستند که باید همواره مورد توجه قرار گرفته و تجدید نظر شوند.فراموش نکنیم که غفلت از این فرصت مغتنم ،بی گمان ما را در ورطه غربت و انزوا فرو خواهد برد .از ویژگی های اجرای بهینه طرح تکریم می توان به موارد ذیل اشاره نمود.

\* تجهیز منابع،

 \* استفاده از اتوماسیون ،

\* اطلاع رسانی سریع ،دقیق ،در دسترس،به مراجعان در باره نحوه خدمت رسانی از طریق تابلو اعلانات ، بروشور ،کتاب راهنما و…

\* صحت در انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمت دهی،

\* تسریع عملیات مورد نظر مراجعین،

\* بهره گیری از تکنولوژی روز،

\* پیشگامی در ارائه خدمات،

\* بازنگری و اصلاح و مهندسی مجدد روشهای انجام کار به منظور ایجاد سهولت و افزایش سرعت در انجام کارها و گردش امور و دقت در خدمت رسانی به مردم.

\* پایبندی به ضوابط و قوانین و عدم تبعیض و چگونگی رفتار برخورد با خدمت گیرندگان و هزینه های انجام خدمات

\* ایجاد و حفظ شادابی پرسنل

\* ایجاد سازوکارهای الزم ،به منظور تشویق کارکنانی که موجب رضایت خدمت گیرندگان می شوند وبرخورد با کارکنان خطاکار

\* بازنگری مداوم در رویه ها وروش های اجرایی

\* نگرش تطبیقی

 \* تدوین منشور اخالقی سازمان،به منظور ایجاد برخورد مشفقانه ومناسب با ارباب رجوع

\* زیبایی ونظم محل مراجعه ،امکانات ،مکاتبات ،انتشارات واقدامات

 \* رفتار مناسب ، مشفقانه با مراجعین ،انعطاف پذیری در نحوه اجرای مقررات

 \* صحت نتایج کار های انجام شده

\* نظر خواهی از مراجعان به سازمان درباره کیفیت خدمت دهی وچگونگی رفتار کارکنان

**انواع مراجعان (از جنبه میزان رضایت مند )**

\* ارباب رجوع خشمگین: عملکرد شما و سازمان تان نه تنها موجب رضایت آنها نشده بلکه آنها را ناراحت وحتی خشمگین کرده است این نوع ارباب رجوع ها در پی انتقام گیری بوده و کمترین خواسته آنها محو شما وسازمان تان از صحنه است

\*ارباب رجوع ناراضی: متاسفانه درگروه مخالفان و ناراضیان شما قرار دارد ،زیرا نتوانستید نیازش را بر طرف کنید یک ارباب رجوع ناراضی حتما سازمان را ترک می کند بنابراین تلاش کنید تا با ارائه خدمات بنیانی از ابتدا مانع نارضایتی مشتریان شوید.زیرا این قبیل ارباب رجوع ها اقدامات زیر را انجام می دهند :

الف-ارباب رجوع های ناراضی مشکلش را حداقل با3 نفر در میان می گذارد وآنها را به سوی رقیب می برند .

ب-ارباب رجوع های ناراضی اطلاعات شان را به 30 نفر دیگر انتقال می دهند

 ج-23درصد ارباب رجوع های ناراضی بدون شکایت وبدون اطلاع قبلی ما را ترک کرده و بسوی رقیب میروند.

\* ارباب رجوع راضی :اگر چه در حال حاضر راضی است ،ولی هنوز جزو ارباب رجوع ارزشی و دائمی ما نیست،این ارباب رجوع ها در سطح خوبی قرار داشته ولی دم دمی مزاج بوده ورقیب ما می تواند نظر او را تغییر دهد و نسبت به سازمان ما بی تفاوت است .

 \* ارباب رجوع شاد: میزان وفاداریش به ما بیشتر شده و در طول یک دوره یکساله یا دو ساله از شما دلشاد می باشد .زیرا او باور دارد که بیشترین انتظارات او را جواب داده اید ،او از شما نزد دوستانش تعریف می کند.

 \* ارباب رجوع شیفته و به وجد آمده:اینها ارباب رجوع های متعصب وپروپا قرص سازمانها هستند وبا اصرار دیگران را به سوی سازمان شما می کشانند.حتی از خودشان هزینه می کنند تا سازمان شما رابه شهرت برسانند اینها ارزشمند ترین ارباب رجوع های شما هستند.

**انواع ارباب رجوع ازنظر رفتاری :** مشکلات مشتری گرایی:

 \* ارباب رجوع پرحرف:بدون شک داشتن متانت ودقت درگوش دادن حرفهای او،این گروه را به هوا داران سر سخت آینده تبدیل می کند،وتنها راه نفوذ بر آنها جلوگیری از شتاب زدگی و بی حوصلگی است

 \*ارباب رجوع عصبی: به این ارباب رجوع در حالت عصبانیت نمی توان خدمتی را انجام داد،بنابراین با آرام کردن او و با خونسردی توقعات مورد نیازش را برآورده سازیم.

 \* ارباب رجوع عجول : این گروه اغلب سعی دارند خود را آرام و مهم وکم وقت جلوه دهند،لذا بدون مصامحه و بدون شاخ و برگ توقعات آنها را برآورده سازید

 \* ارباب رجوع پر حوصله :چنین افرادی برای یک خدمت ساده ،وقت فراوانی را تلف می کنند ،لذا بدون خستگی و با حوصله فراوان به حرفهای آنها گوش دهید ،در این صورت مطمئنا آنها را جذب مکنید،زیرا پیدا کردن ارباب رجوع ارزش تحمل را دارد.

\* ارباب رجوع کم ادب:باید بی ادبی آنها را نادیده گرفت ،و با رفتار مودبانه شرمنده شان ساخت ،در این صورت با رفتار مودبانه شما سعی خواهد کرد رفتار خود را تغییر و در جبران آن بکوشد .آبراهام لینکلن می گوید : شما می توانید همه مردم را بعضی مواقع قول بزنید .یا بعضی از مردم را همیشه قول بزنید .اما نمی توانید همه مردم را همیشه قول بزنید

 . \* ارباب رجوع معمولی

 \* ارباب رجوع از خود راضی :آنها تظاهر می کنند که همه چیز را می دانند به خوبی خدمت شما را ،می شناسند،شما باید خود را هم سطح آنها بدون کم و زیاد نشان دهید و با استفاده از جمله )همان طور که خودتان می دانید(یا افرادی مثل جناب عالی کم هستند ،او را مجذوب نماید.

**ابزارهای تکریم ارباب رجوع**

 \* شیوه نامه های شفاف ، روشن و قابل عملیاتی شدن،

 \* اعمال صحیح و درست ابزارهای تکریم ارباب رجوع به وسیله مدیران،

 \* انتشار جزوات و برشورها یا نشریاتی که نوع خدمات هر سازمان را در بر داشته باشد و انتشار آن از طریق جراید ،صدا و سیما و ...

\*به کار گیری افراد صبور در بخش های پاسخگویی،

\* ضرورت آموزش های حین خدمت به ویژه آموزش های صحیح برخورد با ارباب رجوع در هر یک از دستگاه های دولتی،

\* پذیرش فرهنگ قبول اشتباه وخطا وعذرخواهی از ارباب رجوع در صورت محرز شدن بروز اشتباه یا سهل انگاری از طرف مدیران وکارکنان بخش های پاسخگویی،

\* رسیدگی به شکایات وانتقاداتی مطرح شده در کوتاه ترین زمان،

\*پاسخ های صحیح ومنطقی،تشویق وایجادانگیزه از افراد پاسخگو،

\*وظیفه شناسی،احترام به قانون وعدم پذیرش سفارش های نا صحیح وناسالم،

\* قرار دادن ضابطه به جای رابطه وداشتن صداقت،

\* تقدم منافع ارباب رجوع ها بر منافع خویش،

 \*توج به دیدگاه های اعتقادی –اخالقی ارباب رجوع ها

\* تعمیق همدلی درجامعه ،

 \* اعتقاد واقعی مدیران به هنجارهای جامعه،

**عوامل مؤثر تکریم ارباب رجوع یا مشتری درسازمان ها ، نهادها وارگان ها دراین نظام**

می توان به منظور تحقق سلامت وعدالت در نظام اداری گام های بهتری را به شرح ذیل برداشت

- مولفه هایی ازقبیل سرعت،دقت وصحت درانجام امور ارباب رجوع

- پیش بینی خط ومشی هاوالزامات مناسب ومؤثر برای توسعه فرهنگ واخلاق مردم مدار،

- بازنگری وتحول در رویکردها،قواعد،معیارهاوارزش های سازمانی،

- نحوه رفتار وبرخورد با اعضاء وانجام شدن کار بصورت دوستانه

- شفافیت واطلاع رسانی مناسب وکیفیت انجام امور )کیفیت خدمت

- پیش بینی ترکیبات وتنظیمات سامانه جبران خدمت وطراحی نظام نوین محاسبه وپرداخت حقوق ومزایا،هزینه های انجام خدمات

- ساعات کار طولانی تر وانجام کار در سریع ترین زمان ممکن

**الزامات نظام پاسخگویی درخصوص طرح تکریم ارباب رجوع**

 .تدوین منشور اخالقی سازمان در ارتباط با ارباب رجوع ها

 .اصلاح خط مشی ها و گردش عملیات

 .شفاف سازی ومستد سازی نحوه ارائه خدمات

. اطلاع رسانی از نحوه ارائه خدمات

 .نظرسنجی از ارباب رجوع ها

 .نظارت برحسن رفتار کارکنان

 .تشویق وتقدیر ازمدیران و کارکنان موفق

 .برخورد قانونی با مدیران و کارکنانی که موجب نارضایتی ارباب رجوع ها می گردند .

**انواع ارتباط انسانی**

 انسانها دارای 4 نوع ارتباط هستند

ارتباط فردی : ارتباطی که فرد با خودش همچون فکر کردن برقرار می کند

ارتباط بین فردی : ارتباطی که یک فرد با فرد دیگر ،مانند مباحثه دو نفربا هم برقرار می کنند

ارتباط گروهی: ارتباطی که یک فرد با گروهی از افراد مانند کلاس درس بر قرار می کند،

ارتباط جمعی: ارتباطی که در آن شناخت مخاطبان همچون ارتباط فرد با رسانه های جمعی رادیو ،تلویزیون و روزنامه ها غیر ممکن یا بسیار مشکل است ،در این نوع ارتباط فرستنده پیام به راحتی نمی تواند بازتاب پیام ارسالی خود را از مخاطبان خود دریافت نماید.

**عناصر فرایند ارتباطی**

فرستنده: شی یا فردی است که پیام را به گیرنده انتقال می دهد

پیام: معنا و درون مایه ای است که فرستنده قصد دارد به گیرنده اتقال دهد

گیرنده : شی یا فردی که تحت تاثیر پیام فرستنده قرار می گیبرد .

کانال وسیله: هرچیزی که امکان ذخیره و انتقال پیام فرستنده به گیرنده را داشته باشد کانال نامیده می شود.ارتباط شفاهی (رو در رو)از نوع ارتباط فاقد کانال می باشد.کانالهای ارتباطی مانند تلفن ،کتاب،مقاله و وسایل ارتباطی ...می توان نام برد

بازخورد: واکنشی است که گیرنده نسبت به پیام نشان می دهد،چه پیام مزبور را درک کرده باشد و چه درک نکرده باشد .بازخورد به فرستنده این توانایی را می دهد که بازتاب پیام های ارسالی خود را مشاهده کندو در این صورت است که امکان اصلاح و تغییر در پیام های بعدی بوجود می آید .ارتباطی که فاقد عنصر بازخورد باشد ارتباط خطی و نارسا است .

**مالک تکریم از منظر قرآن کریم وآموزه های دین مبین اسلام**

 تکریم وگرامی داشتن مردم در تمامی ادیان وفرهنگ ها جایگاه والایی دارد وتمام بزرگان دین وصاحبان اندیشه بر آن تاکیدنموده اند. رعایت حرمت انسان ها بنیادی ترین ارزش نظام اسالمی است. بین رضایت مردم ورضایت خداوند وبین تکریم انسان ها وتکریم خداوند،ارتباط مستقیمی وجود دارد.در جهان بینی اسلامی راه خدا از میان خلق می گذرد یعنی بدون تکریم انسان ها وجلب رضایت آن ها ، رضایت وبندگی خدا امکان پذیر نیست. تکریم انسان از دیدگاه قرآنی قبل از این که انسان از سوی هم نوع خود مورد تکریم قرار گیرد ،از سوی خداوند مورد تکریم قرار گرفته است.در بین مخلوقات خداوند متعال،انسان از ویژگی های بسیار ممتازی برخوردار می باشد.در سوره مومنون آیه4 می فرماید فتبرک الله احسن الخالقین، خداوند هنگامی که انسان را آفرید خود را تحسین گفت،سپس فرشتگان را در مقابل انسان به سجده واداشت.در بین فرشتگان شیطان تکبر ورزید واطاعت امر نکرد و مطرود درگاه الهی شد.خداوند کرامت وجایگاه انسان را تا آنجا رفیع قرار داد که مسجود فرشتگان واقع شدو فرشته ای که انسان را سجده نکرد رانده درگاه باری تعالی شد.بر خالف باطل،که به انسان ها به عنوان ابزاری برای تأمین خواسته ومنافع خویش می نگرند،در گروه حق، انسان ارزش وکرامت دارد.کرامتش هم نشأت گرفته از ارزش حق است. انسان ها احترام دارند وبه لحاظ ایمان شان مورد تکریم اند،معیار هم تقوا وایمان وتعهّد ،نه رنگ وزبان و قبیله ونژاد ومنطقه جغرافیایی است .

\* در آیات قرآن مجید واحادیث از پیامبر خدا حضرت محمد(ص) ومعصومین علیه السلام وسیره آن بزرگواران به موارد زیادی می توان اشاره نمود که به طور مستقیم وغیر مستقیم در بحث تکریم ارباب رجوع قابل استفاده است ، در واقع این آموزه ها در جهت ترویج اخلاق نیکو، محبت مداری و برخورد انسانی که مجموعه آن لازمه ارباب رجوع مداری در هر کسب وکاری در مسیر ارزش آفرینی است.

 \* برای خداوند در زمین بندگانی است که در بر آوردن نیازهای مردم تلاش می کنند ،این گروه،روز قیامت ( از عذاب الهی) در امان هستند و هرکس موجب سرور وشادمانی انسان مسلمانی شود خداوند قلب او را روز قیامت شاد می گرداند.

\* در جای دیگری از قرآن کریم سوره تین آیه4، آمده است لقد خلقنا الانسان فی احسن تقویم،که ما انسان را در مقام تقویم(نیکوترین مراتب صورت وجود) آفریدیم.

\* در نظام اجتماعی اسلام، هر کس در جای خود ارزشمند است به طوریکه خداوند در قرآن در خصوص کرامت آدمی می فرماید هیچ موجودی رابرتر از او نیافریده است(( ولقدکرّمنا بنی آدم وحملناهم فی البر ّ والبحر ورزقناهم من الطیّبات وفضّلناهم علی کثیرٍ ممّن خلقنا تفضیالً)) ما فرزندان آدمی را گرامی داشتیم وآن ها را در خشکی و دریا بر مرکب های راهوار سوار کردیم واز انواع غذاهای پاکیزه به آنان روزی دادیم وبر بسیاری از مخلوقات برتری بخشیدیم.ازآیه مزبور چنین استنباط می کنیم که خداوند بر نوع بشرمنّت نهاده به او دو چیز یکی کرامت ،بزرگواری ودیگری برتری بر سایر مخلوقات بخشیده است

. \* تکریم در کلام وحی ،تو خود حقوق خویشاوندان وارحام خود را ادا کن ونیز فقیران ورهگذران بیچاره را به حق خودشان برسان وهرگز اسراف رومدار،نه هرگز دست خود محکم بسته دار ونه بسیار باز وگشاده که هر کدام به نکوهش وخزان خواهد

. \* سوره بینه)23)آیه 7:بدرستی کسانی ایمان آورده اند وعمل صالح انجام داده اند ،آنان بهترین مخلوقات هستند. \* سوره 55 آیه 30:و زمین را برای مردم نهاد

 . \* سوره قلم)63 )آیه4:به درستی که تو به خوبی بس بزرگ آراسته ای

 . \* سوره42 آیه30:مؤمنان برادران یکدیگرند، پس میان برادرانتان را سازش دهید وتقوای الهی پیشه کنید،باشد که مشمول رحمت او شوید

 . \* سوره 3آیه 32:با مردم به زبان خوش سخن بگویید

. \* سوره احزاب)22)آیه 333:البته رسول خدا ،برای شما الگوی خوبی است

. \* سوره37 آیه70:وما فرزندان آدم را بسیار گرامی داشتیم

. \* سوره23 آیه73:هنگامی که آن را نظام بخشیدم واز روح خود در آن دمیدم، برای او سجده کنان در افتید

. \* سوره ممتحنه)60)آیه 33:واز شر خدایی که به او ایمان دارید پروا کنید

. \* سوره فاطر آیه30 می فرماید فلله العزه جمیعاً؛ گرچه عزت بالاصاله از آن خداست وخداوند برانحصار عزت در ذات مقدس خود تصریح کرده است.

تکریم ارباب رجوع در سیره نبوی سیره انبیا در برخورد با انسان ، سیره الهی است.آنها»کریم« بودند و برخوردهایشان کریمانه ؛ صاحب کرامت واهل تکریم مردم بودند. انسان تا کرامت نداشته باشد، نمی تواند تکریم کند ورسول خدا (ص) با کرامت ترین انسان ها بود ، چنان که سیره نویسان در وصف آن حضرت نوشته اند:کان اکرم الناس ؛ و علی (ع) در توصیف این شأن رسول اکرم (ص) اورا گرامی ترین فرد عشیره وخاندانش معرفی کرد.او گرامی ترین خلق خدا بود ،که خداوند در کتاب شریفش به وجود گرامی او سوگند یاد می کند. - پیامبر اکرم(ص) :بهترین شما برای مردم سود مندترین آنها است به مردم - رعایت عدل وانصاف ،عدالت،امر نیکووپسندیده ای است که دین آنرا محترم و ارزشمند داشته وهدف ارسال رسل را تحقق عدالت وقسط در جامعه می داند

. - پیامبر اکرم(ص):من أکرم أخاه المسلم فانما یکرم الله عز و جل ، رفتار اجتماعی پیامبر مبتنی بر تکریــــم انسان ها ،چنین بود وتوصیه می کرد که برادران دینی خود را گرامی بدارید که اگر کسی برادر مسلمان خودرا تکریم کند ، خدای عز و جل را تکریم کرده است . - پیامبر اکرم (ص) به منظور احترام کامل ، اصحابش را با کنیه خطاب می کرد وآنها را از سر تکریم با آن اسمی که بیش تر دوست داشتند می خواند وهرگز سخن کسی را قطع نمی کرد. »یکنی اصحابه ویدعوهم بأحب أسمائهم تکرمه لهم وال یقطع علی أحد حدیثه.«او انسان ها را واجد کرامت می دانست واساس صلح را بر رشد کرامت انسان ها قرار داده بود.انسان ها از زاویه نگاه مکتب او یامؤمن و یا صاحب عزّت ویا فرزند آدم و واجد کرامت هستند.

- پیامبر اکرم (ص) : ال تحقرن أحداً من المسلمین فان صغیرهم عند الله کبیر،آن حضرت به هیچ وجه اجازه تحقیر کردن نمی داد ومسلمانان را از اینکه یکدیگر را تحقیر کنند پرهیز می داد.مبادا فردی از مسلمانان را کوچک شمرده تحقیر کنید که کوچک آنان نزد خدا بزرگ است

. - تکریم در کلام رسول اکرم (ص) هر کسی برادر مسلمان خود را با کلمه ای لطف آمیز تکریم کند وغم اورا بزداید همواره در سلسله جاودان لطف الهی خواهد بود.

**تکریم ارباب رجوع در کلام حضرت علی علیه السلام**

 در دیدگاه حضرت علی علیه السلام خشونت و بد رفتاری با مردم و ستم بر بندگان خدا ،جنگ با خدا تلقی می شود.

- امام علی (ع) در فرازی از نامه خود به مالک می فرمایند:سعی کن که با آگاهی ،برخوردهای تندشان را تحمل کنی و تنگ حوصلگی و خود خواهی را از خود دور کن تا خدا درهای رحمت خود را به رویت بگشاید و ثواب طاعتت را به تو ارزانی فرماید. تواضع :تواضع عبارت است از این که انسان خود را برتر از دیگران نداند و برای خود امتیازی قائل نشود .در حدیثی از امام علی (ع) آمده است :فروتنی،نردبان شرف و بزرگواری است

 - امام علی (ع) کوشش برای اصالح امور مردم از کمال سعادت است

 **- مهربانی با ارباب رجوع:** در نامه تاریخی امیر المومنین (ع) به مالک اشتر ،خطاب به وی می نویسد: و مهربانی و خوشرفتاری و نیکویی با مردم را در دل خود جای ده و مبادا نسبت به ایشان )همچون جانور درنده بوده ،خوردنشان را غنیمت دانی که آنان دو دسته اند:یا با تو برادر دینی هستند یا در آفرینش مانند تو هستند. تکریم ارباب رجوع در کلام ،امام باقر(ع) .امام صادق) (ع) . امام حسن مجتبی وامام حسین (ع) امام حسن مجتبی (ع) به همه انسانها به دیده کرامت و بزرگی می نگریست و تلاش می کرد بزرگی و عزت نفس را در آن ها تقویت کند

 - امام باقر (ع) به بهترین و پسندیده ترین وجهی که مایل هستید با شما سخن گویند با مردم سخن بگویید

 - امام حسین (ع) به درستی که نیازهای مردم بر شما ازجمله نعمتهای خداوند است ،از نعمت های خداوند ملول نشوید.

- امام صادق(ع) عزت مومن در بی نیازی او از مردم است.

**چطور با مشتری های ناراضی برخورد کنیم؟**

این‌ها بهترین روش‌های برخورد با ارباب رجوع عصبانی هستن:

1-بازخوردشون رو تایید کنید

اجازه بدید مشتری عصبانی کامل حرفش رو بزنه، دقیق گوش بدید و آخرش هم حرفشون رو تایید کنید.

 2- جمع آوری اطلاعات بیشتر

مشتری باید بدونه که شما قصد ندارید از خودتون دفاع کنید و همیشه طرف حق رو میگیرید. بگید که همه‌چیز رو با دقت بررسی می‌کنید و وقتی راه‌حل جبران اشتباه رو پیدا کردید باهاشون تماس می‌گیرید. حتما چک کنید که چندتا مشتری دیگه قبلا شکایت مشابهی رو مطرح کردن. شاید پای یه مشکل بزرگ و ریشه‌ای وسط باشه.

3-شنونده‌ی خوبی باشید

توی فرایند تعامل با مشتری ناراضی، گوش دادن کلید موفقیته. مشتری باید احساس کنه که شنیده میشه و شما نگرانی‌هاش رو درک می‌کنید. پس اول سکوت کنید و بذارید مشتری حرف بزنه. این موضوع توی[صحبت تلفنی با مشتری](https://crmly.ir/talk-to-customers-on-the-phone/) خیلی خیلی مهم‌تره؛ چون مشتری شما رو نمی‌بینه.

4-خودتون رو جای مشتری ناراضی بگذارید.

برای متقاعدسازی مشتری ناراضی، مهربون باشید و خودتان رو جای مشتریان بگذارید! اینطوری راحت‌تر درکشون می‌کنید.

 5- عذرخواهی کنید

بابت ناراحتی ایجاد شده عذرخواهی کنید. مهم‌ترین نکته اینه که باید یه تجربه عالی از خدمات مشتریان برای مشتری ناراضی ایجاد کنید. اینطوری یه جورایی تجربه بد رو جبران می‌کنید.

 6-علت اصلی رو پیدا کنید.

ممکنه که مشتری حرف اصلیش رو به زبون نیاره. پس حواستون رو خیلی جمع کنید.

 7- برقراری ارتباط فوری

توی نحوه برخورد با مشتریان ناراضی، سرعت عمل خیلی مهمه. نباید بذارید حتی یک ساعت هم بگذره. به محض اینکه متوجه نارضایتی مشتری شدید، باهاش تماس بگیرید.

 8- تماس مدیریت

به مدیر مجموعه بگید با مشتری شاکی تماس بگیره. بعد از حل مشکل، یک یادداشت، ایمیل و حتی تخفیف برای خرید بعدی ارائه کنید. این کار حسن نیت شما را اثبات میکنه.

 9-همه‌چیز رو ثبت کنید

وقتی نارضایتی مشتری‌ها، دلایل و نحوه حل مشکل رو ثبت کنید، یه پایگاه داده‌ی جامع دارید. پس خیلی راحت میتونید مشکلاتی که وجود دارن رو شناسایی و رفع کنید. به علاوه یه دستورکار برای آینده هم پیدا می‌کنید. توصیه ما اینه که حتما یه بخش توی [نرم افزار CRM](https://crmly.ir/what-is-crm/) برای این موضوع ایجاد کنید.

 10-فرم الکترونیکی ایجاد کنید

از اونجایی که بعد شیوع کرونا همه‌چیز به سمت مجازی بودن پیش رفت، باید یه فرم اکترونیکی برای ثبت جزئیات بیشتر ایجاد کنید. مشتری های ناراضی اول به وب‌سایت شما میرن. پس حتما یه سیستم پاسخگویی 24 ساعته و تمام وقت ارائه کنید.

**رفتار سازمانی**

   هر محیط کار شرایط خاصی برای استخدام افراد جدید دارد. اما ویژگی مشترک تمام محیط‌های کاری، نحوه‌ برخورد در محیط کار و رفتار کارکنان است که یکی از پارامترهای مهم استخدام است.

   کارفرمایان برای استخدام کارکنان جدید، علاوه بر مهارت‌ها و توانایی‌های افراد، تعهدات کاری و شخصیت آن‌ها را مدنظر دارند. بنابراین اگر در حال کارآموزی در محیطی جدید هستید، سعی کنید با ایجاد احساسی خوب در کارفرمایتان، او را تحت تأثیر قرار داده و به مرورر این روند را افزایش دهید تا در نهایت در محل کار به عنوان فردی خوش‌نام شناخته شوید.

   اگر می‌خواهید کار جدیدی را شروع کنید، این مقاله نکاتی را به شما پیشنهاد می‌کند که با رعایت آن‌ها، بهتر می‌توانید در کار جدیدتان به موفقیت برسید. این مقاله شامل سه بخش است که در این شماره به بخش اول یعنی رفتارهای عمومی در محل کار می‌پردازیم. تا پایان همراه ما باشید.

**۱- وقت‌شناس باشید**

      به موقع در محل کار خود حاضر شوید. این نشان‌دهنده وقت‌شناسی و مسئولیت‌پذیری شماست.  اگر ۱۰ تا ۱۵ دقیقه زودتر در محل کار حاضر شوید، می‌توانید آمادگی لازم را برای شروع کسب کنید. برای مثال می‌توانید سر و وضع خودتان را مرتب کنید.

     اگر با مکان محل کارتان آشنایی ندارید و برای رفت‌وآمد از وسایل حمل‌ونقل عمومی استفاده می‌کنید؛ بهتر است قبل از دوره کارآموزی به محل بروید و زمان رسیدن به محل را ارزیابی کنید.

      بیشتر از ساعت اداری در محل کار نمانید، مگر این‌که کارفرما از شما بخواهد. زیرا این‌ تصور در مارفما شکل می‌گیرد که شما توانایی مدیریت زمان را ندارید. بهتر است به موقع سر کار حاضر و به موقع آن‌جا را ترک کنید و در هر حالتی با کارفرما هماهنگ باشید. بدین شکل او تحت تاثیر قرار می‌گیرد.

 **۲- به دقت به حرف‌های کارفرما گوش دهید**

   کسی از کارآموز جدید انتظار کار به اندازه کارکنان قدیمی ندارد. پس در مورد اشتباه‌های خود نگران نباشید و فکر نکنید که اگر روز اول کار، با دردسر روبه‌رو شده‌اید، در آینده نیز وضع به همین منوال خواهد بود. روی یادگیری بیشتر تمرکز و نکته‌ها و مواد مهم را با دقت گوش کنید.

   هنگامی که کارفرما در حال صحبت است، به دقت به نکته‌ها گوش داده و یادداشت بردارید؛ تا مجبور نشوید دوباره سئوال کنید. و اشتباهی را دوبار تکرار نکنید!

**۳- از سئوال کردن خجالت نکشید**

   بسیاری از کارآموزان جدید، بیش از اندازه کم‌رو هستند و وقتی به مشکلی بر می‌خورند ، آن را مطرح نمی‌کنند. درصورت نیاز به کمک، حتما کسی را صدا بزنید. درخواست کمک از دیگران (یا کارفرما) به‌ویژه در اولین روز کاری، اصلا خجالت ندارد. اگر بپرسید، کارتان را درست و با اطمینان انجام می‌دهید. همینطور اگر مطرح کردن مستقیم سئوالتان با کارفرما سخت است، آن را با تسهیلگرتان در میان بگذارید.

**۴- تلاش کنید رویدادهای آینده و ترتیب وقوع آنها را پیش‌بینی کنید**

   نحوه‌ی انجام کارها، اولویت‌ها و ترتیب انجام آن‌ها در هر محیط کار با محیط کار دیگر فرق می‌کند. برای همین مدتی طول می‌کشد تا با این روند آشنا شوید. پس سعی‌تان این باشد که وضعیت موجود را به درستی تجزیه‌وتحلیل کنید تا توانایی پیش‌بینی رویدادهای محل کارتان را کسب کنید.

    برخی مشاغل، محیط کار به گونه‌ای است که می‌توانید در محیط بگردید و کار دیگران را مشاهده کنید. برخی دیگر از مشاغل باید با روند کاری آن‌ها آشنا شوید، و بهتر است که با سئوال کردن از کارفرما و همکاران این روند را بفهمید.

**۵- محل کارتان را تمیز و مرتب نگه دارید**

   اگر می‌توانید در روز اول کار جایی را مرتب یا تمیز کنید، این کار را بدون این‌که از شما خواسته شود انجام دهید. میز کاریتان را همیشه با بهترین دسته‌بندی و چیدمان مرتب کنید. این موضوع به رفتار و نحوه‌ی برخورد شما در محیط کار برمی‌گردد و به استعداد یا کارتان ربطی ندارد. شما می‌توانید با به‌کارگیری ترکیبی از مهارت‌ها و شخصیت خود، در محل ، نیازی نیست که مانند همکاران خود کار کنید و خودتان را با آن‌ها مقایسه کنید. معمولا کمی طول می‌کشد تا افراد شخص جدیدی را در محل کار و در جمع خودشان بپذیرند. بنابراین به همکاران خود زمان بدهید تا شخصیت شما را بشناسند، نه اینکه شما رفتارتان را مطابق سلیقه‌ی آنها تغییر دهید.

**منابع**

.فرهنگ تکریم،احمد اصل هاشمی

.ارتقائ حفظ کرامت مردم در نظام اداری،معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

.دولت مشتری مدار،فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه ،سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور شماره 63-60

. فرهنگ بزرگ سخن ،حسن انوری

.مشتری مداری و تکریم ارباب رجوع ،اسماعیل محمدی

0اخلاق و آداب کارمندی،دکتر علی اکبر کالنتری