



مهندس سید ایمان جنایی  
کارشناس امور تحقیقات، پتر و آموزش  
شرکت توسعه کشت دانه های روغنی

## اصول بازاریابی و مدیریت بر بازار

### خدمت

معنی واقعی زندگی، خدمت به دیگران است. (لئو تولستوی)

نکات کلیدی در بازاریابی در هر یک از عرصه ها، شرکت یا سازمان را به سر منزل مقصود نزدیکتر می نماید. در عرصه خدمت و خدمت رسانی نکات ذیل از اهمیت خاصی در ماندگاری و جلب رضایت مشتریان دارد.

- ۱- درک صحیح و بجا از انتظارات مشتریان.
- ۲- طبقه بندی و اولویت بندی مشتریان به شیوه ای مدیریت شده و اصولی: مشتریان اصلی، مشتریان محوری، مشتریان در حال رشد.
- ۳- مشخص نمودن اهداف خدمت: متمایز نمودن شرکت از رقیب. برای مشتریان قابل درک و ارزشمند باشد. تعطف پذیر باشد. قابل دستیابی باشد.
- ۴- تعهد به ارائه خدمت در تمامی سطوح سازمانی.
- ۵- خدماتی بیش از انتظارات مشتریان ارائه دهید.
- ۶- برای ارائه خدمت ساختار مناسب و بنیادی بوجود آورید.
- ۷- پرورش کارکنان را جدی بگیرید.

برای ارائه یک خدمت واقعی، باید چیزی بر آن بیافزایی که نتوان آن را با مادیات ارزش گذاری کرد و آن مروت و صداقت است. (دونالد آدامز)

### کیفیت خدمات:

همیشه باید به یادداشت: ۹۹ درصد خدمات خوب، کافی نیست

زیرا معنی آن یعنی:

۲۰۰۰۰ بسته گمشده پستی در هر ساعت،

۵۰۰۰ عمل جراحی غلط در هفته.

۲۰۰۰۰ نسخه پزشکی اشتباه در هر سال.

۷ ساعت قطع جریان برق در هر ماه.

۲ پرواز خارج از وقت و با تاخیر.

کیفیت مناسب خدمات: ارائه خدمت مطابق با بیش از انتظارات مشتری.

علل خودداری مشتریان از ادامه خرید خدمات:

ناتوانی و بی تفاوتی کارکنان خدمات ۶۶ درصد.

ضعف و ناقص بودن کیفیت خدمات ۱۴ درصد.

سایر موارد شامل تسهیلات و امکانات ... ۲۰ درصد.

هیچ کس به تنهایی نمی تواند شرکت را به موفقیت برساند

اما هر کسی به تنهایی می تواند به شهرت آن لطمه بزند.

### نتایج تحقیقات از خدمات به مشتریان نشان می دهد که:

- ۹۰ درصد از فروش شرکتها از ۵۰ درصد از مشتریان بدست آمده است.
  - درحالی که ۷۶ درصد مدیران فروش معتقدند که حفظ مشتریان موجود بسیار مهم است. فقط ۶۳ درصد آنها بطور فعال به این موضوع می پردازند.
  - درحالی که برای بستن یک قرارداد فروش جدید، بطور متوسط ۷ ملاقات یا ارتباطات با خریداران صورت می گیرد. تنها ۳ ملاقات یا ارتباط با همان خریدار برای خریدهای بعدی کافی خواهد بوده است.
- ۱۷ درصد از مجموع فروش شرکت هایی که مورد تحقیق قرار گرفته حاصل مشتریان جدید بوده است



گزارش بازدید دانشجویان و مسئولان دانشگاه علمی کاربردی صنعت روغن نباتی



مهندس سید ایمن جنابی  
کارشناس امور تحقیقات، بذر و آموزش  
شرکت توسعه کشت دانه های روغنی

با عنایت به هماهنگی های به عمل آمده و دستور مدیریت محترم عامل شرکت و همچنین اتفاق نظر مدیریت بذر، تحقیقات و آموزش شرکت جناب آقای مهندس فروزان با مسئولان دانشگاه علمی کاربردی صنعت روغن نباتی (تعاونی فردا) جهت افزایش سطح دانش علمی و تحقیقاتی دانشجویان رشته های مرتبط خصوصا صنایع غذایی و آشنایی بیشتر با فضای کار کشاورزی، تحقیقات کشاورزی، تولید بذر و آزمونهای آزمایشگاهی در روز هفتم خرداد امور بذر، تحقیقات و آموزش پذیرای ۳۸ نفر از این دانشجویان دانشگاه علمی کاربردی صنعت روغن نباتی بود. طی این بازدید که شرکت کنندگان در سالن کنفرانس شرکت گرد آمدند و بعد از خوشامدگویی جناب آقای مهندس فروزان و آشنایی با شرکت و امور بذر، تحقیقات و آموزش در قالب برنامه آموزشی، به مدت یک ساعت با ارائه پاورپونت و فیلم با مفاهیم اصلی عملیات تولید بذر و آزمایش های مربوطه از جمله تفاوت بذر و دانه، فیزیولوژی بذر، قوه نامیه، وسایل و ادوات مورد نیاز خلوص، قدرت نامیه، طبقات و کلاسهای بذر، ارگانها و سازمانهای داخلی و بین المللی در زمینه تولید بذر، لزوم رعایت شرایط و مفاهیم استاندارد و اخذ لیبل، آزمایشهای قوه نامیه و قدرت نامیه، انبارداری و بارت چینی و اهمیت تولید گیاهان روغنی در صنعت آشنا شدند. پس از برگزاری جلسه آموزشی بازدیدکنندگان در دو گروه ۱۹ نفری به بازدید از آزمایشگاه بذر امور بذر، تحقیقات و آموزش پرداختند. جناب آقای مهندس منقبتی رئیس این آزمایشگاه توضیحات جامعی در خصوص بذور دانه های روغنی و آزمایشات مرتبط در حوزه بذر در محصولات مختلف ارائه نمودند و نمونه های شماتیک آزمایشات قوه نامیه محصولات کلزا، آفتابگردان و سویا که منحصر برای این بازدید تهیه گردید بود با علاقمندی به استحضار شرکت کنندگان رساندند. در پایان این جلسه حاضرین سوالات خود را مطرح نمودند که توسط جناب آقای مهندس فروزان و جناب آقای منقبتی پاسخ و توضیحات ارائه گردید...

