



سرمايه‌های بی سرمايه

هر کسب‌وکاری برای پیشبرد کار خود به سرمايه احتياج دارد؛ سرمايه‌های انسانی، مادی، دانش و مواردی از این دست. اما مهم‌ترین سرمايه‌ای که باید برای کسب و حفظ آن، بیش از همه تلاش کرد، اعتماد مشتریان است.

بسیاری از ما به‌عنوان مشتری یا استفاده‌کننده از خدمات شرکت‌ها و کسب‌وکارهای سنتی و نوین با مشکلات مختلفی مواجه شده‌ایم، همه آنچه تحت نام مشتری‌مداری یا رعایت حقوق مشتریان از آن‌ها نام برده می‌شود برای خوشایندکردن تجارب ارتباط مشتریان با ارائه‌کنندگان محصولات و خدمات مختلف است. اما به نظر می‌رسد میزان موفقیت در این زمینه به شکلی تاسف‌بار پایین بوده، چراکه هنوز یکی از بزرگ‌ترین انتقادات مشترک از کسب‌وکارها به حوزه جلب اعتماد و رضایت مشتری مربوط می‌شود.

صاحبان کسب‌وکارها برای رسیدن به نقطه شروع و راه‌اندازی واقعی کار خود متحمل هزینه‌های مختلفی می‌شوند. تامین هزینه‌ها، پیش‌بینی رفع نیازهای آینده، تامین تجهیزات و دانش فنی و اجرایی، انتخاب و به‌کار گماردن نیروی کار مناسب، دریافت مجوزهای قانونی، ایجاد رویه‌های اداری داخلی، تبلیغات، تامین مواد اولیه، بسته‌بندی و... از جمله مواردی هستند که هر کسب‌وکاری برای عملی کردن آن‌ها باید سرمايه کافي تامین و هزینه‌ها را پرداخت کند. این در حالی است که در اختیار داشتن همه این عوامل هم ضمانتی برای اجرای موفق کارها و کسب موفقیت تجاری نیست، در واقع همه آنچه به‌عنوان سرمايه ثابت و جاری در اختیار کسب‌وکارها قرار می‌گیرد، تحت‌تاثیر مستقیم بودوبیود بخش دیگری است که به مشتری مربوط می‌شود. مشتری و اعتمادی که باعث می‌شود برای رفع نیاز و خواسته خود به سمت یک شرکت یا محصول خاص برود، سرمايه بزرگی است که به‌سادگی تامین نمی‌شود.

رسیدن به نقطه‌ای که یک کسب‌وکار بتواند از جلب اعتماد مشتریان و جذب آن‌ها به سمت محصول یا خدمات خود اطمینان پیدا کند، نیازمند برنامه‌ریزی، استمرار، صرف هزینه و ایجاد فرهنگ مشتری‌مداری در تمام اجزای آن کسب‌وکار است. پرسش اساسی اینکه در حال حاضر کدام‌یک از کسب‌وکارهای سنتی و نوپای موجود در کشور واقعا به‌مشتري به‌عنوان سرمايه نگاه می‌کنند و حفظ آن‌را همه عوامل و کارگزاران خود می‌خواهند؟

قابل توجه آن‌که عناوینی همچون مشتری‌مداری، رعایت حقوق مشتری، جلب اعتماد، ضمانت کیفیت خدمات و... به‌وفور از طرف صاحبان و کارگزاران کسب‌وکارها تکرار می‌شود، اما آنچه در عمل رخ می‌دهد با گفته‌ها تفاوت دارد. وقتی که به‌عنوان مشتری برای دریافت خدمات ضمانت تعویض محصول تولید داخل با فروشنده تماس می‌گیریم ما را به تولیدکننده ارجاع می‌دهد که بخش مشخصی برای طرح و پیگیری مشکل ندارد، پیگیری‌ها از طریق سایت اینترنتی، در صورت وجود، نتیجه‌ای ندارد؛ ایمیل و پیغام و درخواست را کسی جواب نمی‌دهد، تماس تلفنی پس از تلاش فراوان اگر با خوش‌شانسی همراه باشد، مستلزم ارسال محصول با هزینه مشتری به محل تولیدکننده و ده‌ها اماواگری است که موجب اتسراف از پیگیری می‌شود. شاید در این میان، مدیران و صاحبان کسب‌وکار راضی باشند که ظاهراً پاسخ‌گو بوده‌اند و آماده انجام خواسته‌های مشتریان هستند و از نظر آن‌ها آسار پایین مراجعات نشانگر مناسب بودن محصول است و شادمان باشند که با کمترین هزینه، موفق به‌انجام ظاهری تعهدات ضمانت کیفیت و پاسخ درخواست‌های مشتریان شده‌اند. اما روزها و ماه‌های بعدی نشان خواهد داد که رویگردانی مشتریان از یک شرکت و محصول یا خدمات آن بی‌سروصدا و با چه سرعتی رخ می‌دهد و خواب‌های خوش و کج‌اندیشی‌ها را چگونه تعبیر می‌کنند.

از دست دادن حتی یک مشتری را باید مانند از دست‌دادن بخش بزرگی از سرمايه دانست. مشتریان و اعتماد آن‌ها، سرمايه‌ای است که در غیبت آن، سایر سرمايه‌ها بی‌فایده است؛ سرمايه‌های کسب‌وکار خود را بی‌سرمايه نکنیم.

مرکز حمايت از استارت‌آپ‌ها در ايران ايجاد می‌شود

بسیاری بر این باورند که استارت‌آپ‌ها یکی از مهم‌ترین راه‌های برون‌رفت از وضعیت بغرنج اقتصادی امروز است. شاید در همین راستا قرار است مرکز حمايت از استارت‌آپ‌ها در ايران به‌وجود آید. آمار نشان می‌دهد سال گذشته، ۲۳ هزار استارت‌آپ در ايران فعال بوده‌اند، در حالی که این تعداد چهار سال پیش فقط چهار هزار استارت‌آپ بود و این عدد همچنان در حال رشد است. وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات در این باره می‌گوید: «دوره بازی با حاصل جمع صفر برای کشورها به پایان رسیده است و کارآفرینان با نوآوری در حال پرکردن شکاف دیجیتال هستند و ابزار اصلی این توسعه ICT است.»



یکشنبه ۱۸ آذر ۱۳۹۷ ● شماره صد و هشتاد و یک

A T I V E H N O

گفت‌وگو با رحيمه رحيمي، کارآفرين صنايع دستی روستای زيارت که دست‌بافته‌هایش به اروپا و آمريکا هم صادر می‌شود

خاله رحيمه؛ کارآفرینی با نقش و نگار جاجيم

دریافت کرده. کارهای او دارای مهر اصالت یونسکو هم است: «آن قدر جوايزم زياد هستند که نمی‌دانم چگونه آن‌ها را نگهداری کنم، اما این‌ها برای من مهم نیستند، آنچه برای من مهم است توانمندی زنان روستاست.»

او خودش فعال حقوق زنان است و کارهایش بیش از اینکه ادعا باشد، اصیل است: «من اولین زن در روستایمان بودم که دخترم را برای تحصیل به شهر فرستادم. قدیم‌ها خیلی بد می‌دانستند دختر از خانه به تنهایی خارج شود و به مدرسه در روستایی دیگر برود، ولی من پای همه این سختی‌ها ایستادم و دخترم را برای تحصیل راهی مدرسه کردم. حالا به او افتخار می‌کنم.»

او انبوهی از خاطرات و مخاطرات است. زمانی بود که ما نخ‌ها و داربست‌های جاجيم را باید تنها از یک فروشنده که گه‌گداری به اینجا می‌آمد، می‌خریدیم اما من در برابر این روند ایستادم، چراکه معتقد بودم این نخ‌های خوبی نیست و کار در نهایت خوب در نمی‌آید. من خودم برای آوردن نخ به بازار رفتم. خیلی‌ها این کار را ناپسند می‌دانستند، اما شوهرم با من همراهی می‌کرد. همیشه می‌گفت هر کاری را درست می‌دانی انجام بده و با دندنگران حرف و حدیث بقیه نباش. با حمايت‌های او بود که من در فضای روستایی توانستم کارآفرینی کنم.»

لبخند می‌زنم

لبخند از لب‌های خاله‌رحيمه پاک نمی‌شود. خودش می‌گوید که من خیلی پوست کلفت هستم. از غم‌هایم نمی‌گویم، همیشه لبخند می‌زنم، چون باور دارم که تنها چیزی که می‌تواند آدم‌ها را از شرایط سخت و دشوار نجات دهد شادی است.

او با اینکه این روزها درگیر مرگ همسرش است، شبانه‌روز کار می‌کند و کارگاهش را ترک نمی‌کند: «همسرم و خانواده‌اش همیشه پشت و پناه من بودند. آن‌ها کار کردن مرا می‌دیدند و با من همراهی می‌کردند. بارها می‌شد که من جشنواره می‌رفتم و ماه به ماه همسرم را نمی‌دیدم، اما هیچ‌گاه گله و شکایتی از او نشنیدم.»

پیگیری‌های مداوم و سختگی ناپذیری او باعث شد که بتواند نه تنها خودش، بلکه اهالی یک روستای روه به فراموشی رانجات دهد و جاجيم‌بافی با طرح‌های سنتی احیا شده و زنان توانمند شوند. مدیر میراث فرهنگی گراگان می‌گوید که خاله‌رحيمه امید‌زبانی‌هاست. زنی که توانسته از پس بسیاری از مشکلات برآید و البته به‌روز هم باشد و پایه‌ای جوانان پیش برود. حالا خاله‌رحيمه به فکر این است به‌صورت نمادین هم که شده رسیدگی سنتی را هم روبه‌راه کند و این روزها در جشنواره‌ها با چرخ‌نخ رسی‌اش ظاهر می‌شود.



لبخند از لب‌های خاله‌رحيمه پاک نمی‌شود. خودش می‌گوید که من خیلی پوست کلفت هستم. از غم‌هایم نمی‌گویم، همیشه لبخند می‌زنم.

چای‌خانه

خاله‌رحيمه در فکر این است که به‌زودی چای‌خانه‌ای سنتی هم در روستای زيارت راه‌اندازی کند: «اگر این چای‌خانه‌راه بیفتد، ما می‌توانیم خانوادگی آن را اداره کنیم و فرزندانم که این روزها بیکار هستند، صاحب شغل شوند. از سوی دیگر، می‌توانیم محصولات جاجيم خود را آنجا بفروشیم و به‌دست گردشگران و علاقه‌مندان برسانیم.»

خاله‌رحيمه در حالی که کارهای چای‌خانه را روبه‌راه می‌کند، هر روز با ایده‌های نو، به فکر توسعه کارگاهش است و به همه زنان امیدواری می‌دهد که می‌توانند کارهایشان را بهتر و بهتر انجام دهند.

جشنواره بازی

خاله‌رحيمه در طول سال‌های کارشی‌اش در بیش از سیصد جشنواره شرکت کرده. او جوايز بسیاری تاکنون از این جشنواره‌ها

بود. او تا امروز بیش از ۴۰۰ کارآموز داشته و آن‌ها را کارآمد کرده است که هرکدام برای خودشان بافنده‌های قَدَری شدند و کارگاه‌های خودشان را راه‌اندازی کردند. خاله‌رحيمه می‌گوید که خوشحال است توانسته زنان زيارت را در این زمینه توانا کند. او چند سالی است که قراردادی بسته که بتواند تولیداتشان را به کشورهای اروپایی و آمریکایی بفروشد: «در این مدت جاجيم‌بافی ما در مجامع بین‌المللی رونق بسیاری گرفته و خیلی از کشورهای خارجی خواهان این هستند که ما محصولاتمان را به آن‌ها بفروشیم.»

هرچند دل‌الان چندان رحمی به بافنده‌ها نمی‌کند: «ما به‌دنبال این هستیم که بتوانیم راهی پیدا کنیم که به‌صورت مستقیم محصولاتمان را به خارج از ايران بفروشیم با اینکه این راه چندان هموار نیست و مسئولان دولتی هم حمایتان نمی‌کنند.»



فاطمه علی اصغر

خبرنگار

کارگاهش سقفی دارد به شکل گنبد، بیرون آمده از دل تاریخ. بیش از هفتاد سال قدمت دارد. کارگاهش هم‌سن و سال خود خاله‌رحيمه است. از مادرشوهرش به او ارث رسیده. مادر شوهری که هر روز برایش اسفند دود می‌کرد تا از بس کار می‌کند چشم نخورد. نه مادر و نه مادر بزرگ، خواهرشوهرش طرح‌های اصیل جاجيم‌بافی مازندرانی را به او یاد داد. خاله‌رحيمه، هم یادها و خاطرات گذشته را در دل دارد و هم امید به آینده‌اش بالاست. او هنوز با همه کاری که شبانه‌روز انجام می‌دهد، به زندگی لبخند می‌زند. خاله‌رحيمه بیش از ۴۰۰ کارآموز داشته و بسیاری از زنان روستای زيارت را توانمند کرده است. او بسیاری از جاجيم‌های خود و شاگردانش را امروز به اروپا و آمريکا صادر می‌کند. تولیدات آن‌ها روز به روز پیشتر می‌شود. دستاوردی که او امروز به‌دست آورده، به نوعی کل روستا را توانمند کرده است. روستایی که در گذر زمان دست‌خوش تغییرات بسیار شده است.

قصه روستا

روستای زيارت تا همین چهل سال پیش یکی از زیباترین و بکرترین روستاهای ايران بود. روستایی در نزدیکی گراگان با درخت‌های سرخ‌راند و انجیلی و آبشار دوقلو و چشمه آب گرم، اما طرح تصویب خروج دام از مراتع، روستائیان را وادار کرد دام‌هایشان را بفروشد. دام‌ها که فروخته شد بسیار فقیر شدند. زمین‌هایشان را به شهرنشین‌ها فروختند و دست آخر خودشان بدون زمین و دام شدند. روستا دچار وضعیت اقتصادی بسیار ضعیفی شده بود. با حمايت‌های خاله‌رحيمه، زنان دست به کار شدند. او از نخستین زنان روستاست که آستین‌ها را بالا زد و دار جاجيم را راه انداخت و شروع کرد به بافتن و بافتن. او کارگاهی که از مادرشوهرش به ارث بود را روبه‌راه کرد تا کارآموزها بتوانند در آن، آموزش ببینند. او در ابتدا زنان روستا را دور هم جمع کرد که به‌صورت دسته‌جمعی جاجيم ببافند. هر روز نوبت یک زن بود. خاله‌رحيمه می‌گوید که روزهای عجیبی بود همه دور هم بودیم و به‌صورت اشتراکی یک کار را آغاز می‌کردیم تا تمام می‌شد. کار که تمام می‌شد کار بعدی را از سر می‌گرفتیم.

کارگاه رونق پیدا کرد

آموزش به دختران جوان روستا قدم بعدی خاله‌رحيمه

آدام ویکس؛ جایزه بهترین کسب‌وکار کوچک سال ۲۰۱۸ را گرفته است

برق‌کارهای کانادا، آدام را قبول دارند!



شاهد دریافت جایزه بهترین کسب‌وکار بود که زمینه مناسبی برای موفقیت‌های آینده را هم فراهم می‌کند. آدام در این باره می‌گوید: «این موفقیت برای ما فوق‌العاده بود و اثرات مثبت بسیاری داشته. این موفقیت موجب شد اعتبار زیادی به‌دست آوریم و مشتریان جدیدی را یافته و در عین حال تعداد کنیری از برق‌کارهای سطح بالا هم مایل به کار با ما شدند. این موفقیت همچنین نشان داد که ما در مسیر انجام ماموریتی که برعهده گرفته‌ایم خوب عمل کرده‌ایم.»

منبع: Mystory.com

تومور استخوانی باخبر شدند و او ناگزیر از طی کردن یک دوره درمانی چندین ماهه شد. در این دوره بود که آدام دیدگاهش درباره چگونگی کارکرد یک شرکت بزرگ الکتریکی را توسعه داد و آن‌گونه که خودش می‌گوید کار شرکت «ویکس» را در سال ۲۰۱۲ از داخل خودرویش شروع کرد. او خدماتش را با کارهای کوچک و از طریق تماس‌های تلفنی شروع کرد. از آنجا که تجربه کسب‌وکار نداشت شروع به مطالعه کتاب‌هایی در این زمینه کرد. آدام این دوره را برای خود دوره‌ای مشتمل بر ناکامی، آموختن و رشد آهسته و فراگیری انعطاف‌پذیری و چگونگی نگاه کردن به شکست‌ها می‌داند.

آدام اینک شرکتی رو به رشد دارد و کارش را از گردهم آوردن یک گروه کاری از کارآموزان درجه یک الکتریسیته که با او هم‌فکر بودند شروع کرد. آن‌ها موفق شدند از طریق کار سخت و شهرتی که به‌دست آورده بودند توجه شرکت‌هایی همچون «تسلا» را به خود جلب کنند و شریک اجرایی این شرکت در نصب ایستگاه‌های شارژ الکتریکی شوند.

آدام معتقد است، این موفقیت در نتیجه این طرز فکر است که گروه اجرایی را در همه چیز مهم‌تر می‌داند و می‌گوید: «شیوه مدیریت من متمرکز بر ذهنیت کار گروهی است و گروه اجرایی برای من اولویت نخست را دارد. ما به سختی کار می‌کنیم، اما آن‌را به شکلی دلپذیر انجام می‌دهیم و من هرگز



فربا عوض زاده

مترجم

«آدام ویکس» موفق شد در مدت کوتاه چندساله سابقه‌ای به‌عنوان یکی از اعضای جامعه کارآفرینان جوان برای خود دست‌وپا کند. شرکتی که او تاسیس کرده در فهرست ۳۰ شرکت برتر زیر ۳۰ ساله‌ها قرار گرفته و یکی از بهترین پیمانکاران خدمات برقی در بخش پایینی سرزمین اصلی کاناداست و در سال جاری موفق شده جایزه بهترین کسب‌وکار کوچک سال ۲۰۱۸ را طی مراسمی در ونکوور به‌دست بیاورد. آدام از همان سن پایین می‌دانست که می‌خواهد کسب‌وکار خودش را راه‌اندازی کند و مانند بسیاری از کارآفرینان لازم بود قابلیت سازگاری خود را تحت کنترل درآورد تا برای رسیدن به اهدافش آماده باشد.

آدام به‌محض پایان دبیرستان، دوره کارآموزی الکتریک را در سال ۲۰۰۷ با یک هدف در سرش شروع کرد و آن اینکه؛ مهارت‌های لازم برای شروع کسب‌وکار خودش را کسب کرده و در آن‌ها سرآمد شود. اما زندگی راه خودش را می‌رود و او ناگزیر شد برنامه‌هایش را به‌صورت موقت متوقف کند. او در حین کار صدمه دید و پزشکان در حین معاینه از وجود یک