

## اخلاق مداری عامل جذب مشتری و افزایش درآمد در دراز مدت است

درکارگاه آموزشی آشنایی با اخلاق عملی کسب و کار و ارایه راهکارهای کاربردی که با حضور چهار مدرس در اتاق بازرگانی اصفهان برگزار شد، اخلاق مداری عامل جذب مشتری و افزایش درآمد در دراز مدت عنوان شد.



به گزارش روابط عمومی اتاق بازرگانی اصفهان در ابتدای این کارگاه **امیر حسین بانکی پورفرد**، دکترای فلسفه و عضو هیات علمی دانشگاه اصفهان با ابراز تاسف از مغفول ماندن فرهنگ اقتصاد یا تربیت اقتصادی در جامعه امروز ما گفت: برای موفقیت در کسب و کار لازم است خانواده ها به اصولی شامل «اصل روزی به تلاش ما گره خورده و نه سرمایه ما» و «محور اقتصاد روزی است نه سرمایه» باور داشته و به آموزش این اصول به کودکان خود بپردازند. وی در ادامه با تاکید بر اینکه در تربیت اقتصادی ارزش قابل شدن برای خدمات و محصولات افراد در حقیقت ارزش دادن به خود فرد است، گفت: در حقیقت اگر افراد احساس ارزشمندی نمایند قدرت و انگیزه آنها بالا رفته و این ضامن موفقیت آنها خواهد بود. عضو هیات علمی دانشگاه تصریح کرد: در واقع حس محبوبیت و مفید بودن افراد در خانواده آنها ارضاع شده و در تربیت اقتصادی باید به کودکان حس مفید بودن را القا نمود تا زمینه پیشرفت آنها فراهم شود. وی سپردن نقش های اقتصادی دیر هنگام به فرزندان را یکی از اشتباهات فاحش خانواده ها دانست و افزود: عمده سن تربیت اقتصادی در نوجوانی بوده و با پایین آوردن سن تربیت اقتصادی و القاء این نکته که «کار عار نیست» می توان به موفقیت شغلی فرزندان در آینده کمک نمود. بانکی پور فرد در پایان سخنان خود با بیان اینکه بنابر تربیت فرهنگی ما پرداخت نفقه زن حتی در صورت داشتن فعالیت اقتصادی بر عهده همسرش می باشد، گفت: مشارکت زن در تقبل بخشی از هزینه های خانواده در صورت رضایت وی بلامانع بوده ولی بهتر است درآمد وی در هزینه های سرمایه ای صرف شود تا در صورت کناره گیری وی از کار خلی در زندگی عادی خانواده ایجاد نشود. **مهدی شایسته فرد**، مدیر عامل کانون نخبگان جوان نیز در این کارگاه به توضیح اصول کار و کسب اخلاق مدار و رابطه آن با مدیریت اخلاقی پرداخت و گفت: مدیران با توجه به اصول اخلاقی در سازمان، محیط کاری مناسب و زمینه ایجاد انگیزش در کارکنان را فراهم کرده و از این راه می توانند فشار روانی کارکنان خود را کاهش دهند. وی مدیر اخلاق مدار را مدیری دانست که وظایف مدیریتی را در بستر اصول اخلاقی انجام دهد. مدیر عامل کانون نخبگان جوان راز داری و امانتداری، صبوری، توجه به نیازهای کارمندان، فرمانبرداری، مردم گرایی، انصاف مداری، ارزشمداری، حلال مشکلات، مشارکت جو بودن و... را از ویژگی های مدیریت اخلاق مدار از دیدگاه اسلام عنوان نمود. شایسته فرد اصل ابزار بودن سود و توجه به سود معنوی، اصل دوری از تبلیغات مضر، عدم مداخله در معامله دیگران بدون اجازه، قناعت، متانت، مشتری مداری، مقدس بودن کار، تجربه، گذشت، اعتماد به نفس، خوش خلقی، تصمیم گیری درست و توجه به معنویت کارکنان را از جمله اصول کار و کسب اخلاق مدار دانست. همچنین **وحید ارشدی**، عضو هیات علمی دانشگاه فردوسی مشهد در این کارگاه مشتری مداری را کلید درونزایی و برونگرایی دانست و گفت: امروزه مشتری به عنوان یک واحد غیردرآمدزا مطرح بوده و به کسی اتلاق می شود که انجام معامله و داد و ستدی را در یک محیط رقابتی برعهده داشته و در حالت تعاملی چیزی می دهد و چیزی می گیرد. وی اثرات رضایت مشتری در کسب و کار را تکرار خرید، خرید کالای جدید با صرف کمترین هزینه تبلیغات و ایجاد تمایل به خرید در مشتریان جدید عنوان نمود. ارشدی تاکید کرد: کسب و کار پایدار با منفعت زایی پایین بهتر از کسب و کار ناپایدار با منفعت زایی مقطعی بالا بوده و راز بقا در کسب و کار مشتری مداری و در نتیجه افزایش مشتریان وفادار می باشد. این عضو هیات علمی دانشگاه با بیان اینکه نگهداری مشتری مهمتر از جذب مشتری است، افزود: مشتری مداری عامل تغییر رفتار بوده و صاحب یک بنگاه اقتصادی لازم است از قدرت نیازسنجی، سلیقه شناسی و ظرفیت شناسی برخوردار باشد. ارشدی در ادامه رعایت حق الناس، عدالت، لاضرر و لاضرار، اعتمادسازی بین طرفین قراردادهای و عدم تضییع مال مسلمین را از پایه های احکام کسب و کار در اسلام خواند. **حامد مصلحی**، مدرس دانشگاه نیز در ادامه با بیان اینکه امروز در هزاره اخلاق به سر می بریم گفت: مردم در حقیقت با انسان ها خرید و فروش کرده و آنها خریدار عقاید ما بوده و درآمد خود را خرج اعتبار می کنند نه محصول. این مدرس دانشگاه با تاکید بر اینکه شفافیت در کسب و کار یکی از عوامل موفقیت در بازار است، گفت: افراد صادق و پایبند به اخلاق هر چه اقتصاد بی انضباط تر شود منفعت بیشتری خواهند برد. مصلحی اخلاق مدار بودن را عامل جذب مشتری و افزایش درآمد در دراز مدت دانست و تصریح کرد: در حقیقت اخلاق مداری موجب افزایش درآمد ثابت در دراز مدت و بالا رفتن درآمد عمومی و کلی خواهد شد. وی افزود: با اینکه اخلاق درآمد را افزایش خواهد داد ولی به نظر می رسد شرایط استثنای زیادی نیز وجود دارد که زیر پا گذاشتن اخلاق مانع افزایش درآمد نخواهد شد. مصلحی با بیان اینکه در این میان تعیین هدف اصلی کسب و کار اهمیت ویژه ای دارد گفت: مشخص نمودن جایگاه اخلاق در زنجیره انگیزش زندگی بسیار مهم بوده و اگر خدا و تعالی در آخرین حلقه انگیزش شما باشد از رعایت اخلاق حتی در صورتیکه سود خود را از دست دهید به دلیل باور به اینکه با رعایت اصول اخلاقی سود بیشتری به دست خواهید آورد، خرسند خواهید بود.