



جشن بزرگ «نارون»؛ اعتماد شما سرمایه ماست

عوض اعصابم آرام است که جنس پنجل و چینی را به جای برند فلان کشور اروپایی به من قالب نمی کنند. می گوید ما آنقدر ثروتمند نیستیم که در سال چندین بار خرید کنیم؛ ما یکبار خرید می کنیم و چند سال استفاده می کنیم. اما هدف شرکت در این جشن بزرگ، شرکت در قرعه کشی نیست. هدف، پاسخ به احترام، ارتباط سالم، کیفیت و قیمت مناسب و کالای خوب این موسسه است. ما به این دلیل در جشن بزرگ نارون شرکت کرده ایم که بگوییم حضور و ارتباط و قدرشناسی ما باید دو طرفه باشد. مشتریان و کارکنان مجتمع هر دو به هم نیاز داریم. ما به جایی که به ما بها می دهند مطمئناً ارزش و بها می دهیم.

مدیر دیگر نارون می گوید ما اهداف بلندی داریم، نمی خواهیم فقط چندسال بمانیم و برویم. می خواهیم جشن صدسالگی نارون را با اعتماد و حضور مشتریان دایمی خود برگزار کنیم. باور دارد که این رسم در کشورهای بزرگ و پیشرفته دنیا وجود دارد و مشتریان عضو خانواده آن سازمان می شوند و نارون هم از همه میهمانان خود دعوت می کند که به خانواده بزرگش بپیوندند. او می گوید جوایز فراموش می شود، خراب می شود و از بین می رود، اما اعتماد و حسن رفتار تنها چیز ماندنی دنیاست و تنها سرمایه باارزش اجتماعی.

اینجا همه همکاران مجتمع قبل از مشتریان باید به اصول اخلاقی و حرفه ای پایبند باشند و به حسن رفتار درباره مشتریان واقعی خود تعهد داشته باشند و بدانند که حق با مشتری است، حتی اگر به ظاهر اینطور نباشد و این یکی از بندهای حقوق شهروندان ایرانی است که باید بهترین خدمات را با بهترین کیفیت و با حس اعتماد کامل دریافت کنند.

و در نهایت باور دارند که آمده اند بمانند و ماندگار شوند و سهمی در جشن خانواده بزرگ نارون در سالگرد صد سالگی آن و ما تاریخ می گزاریم و منتظر می مانیم موفقیت همه ایرانیان را در هر حرفه ای برای جشن های بزرگ آینده. ما تاریخ می گذاریم تا زمان به ما ثابت کند هستند کسانی که به عهد خود وفادار هستند. منتظر می مانیم...



است» باور داشته باشیم یا در آن به دیده تردید بنگرم؟ برای یافتن پاسخ این سوال، چاره ای نداشتیم جز اینکه به جمعیت بیش از دوهزار نفری بپیوندم، پرس و جو کنم و حتی با تردید دنبال پاسخ سوالم باشم. شما هم می توانید همراه شوید در گشت و گذار میان حاضران.

است؛ و وقتی می گوییم مشتری ذات حرفه ماست به این دلیل است که آنها داور نامریی و نهایی موفقیت یا شکست ما هستند و صداقت و خوشنامی را دروازه ورود مشتریان به سازمان می دانند. آنها یقین به آینده ای دارند که جشن بزرگی را همزمان در چندین شعبه خود برگزار کنند و باور دارند که دنیای ما را باورهای ما می سازد و برای ساخت باورهایمان باید قدم اول را درست برداریم؛ و این قدم که کلید طلایی

یکی از مدیران نارون: ما اهداف بلندی داریم، نمی خواهیم فقط چندسال بمانیم و برویم. می خواهیم جشن صدسالگی نارون را با اعتماد و حضور مشتریان دایمی خود برگزار کنیم.

باور داریم که این رسم در کشورهای بزرگ و پیشرفته دنیا وجود دارد و مشتریان عضو خانواده آن سازمان می شوند و نارون هم از همه میهمانان خود دعوت می کند که به خانواده بزرگش بپیوندند

موفقیت هاست دستیابی به رضایت مشتریان است و لازم است نیازهای در حال تغییر مشتریان شناسایی و پیش بینی شود و آنها ناظر بر فعالیت ما باشند.

زوج جوانی به سختی صندلی خالی برای نشستن پیدا می کنند یکی از آنها می گوید از دوران نوجوانی مشتری اینجا هستم و خدمات و کالاهای اینجا را با هیچ جایی عوض نمی کنم و اگر جایی هزینه ای را پرداخت می کنم در

«احترام به حقوق مشتریان کلید موفقیت ماست»؛ این جمله ای است که بر روی بلیت تک تک مشتریان دیده می شود. اما من قبل از حضور در پانزدهمین «جشن قرعه کشی بزرگ نارون» سوال مهمی برآیم مطرح شده بود، که در پی پاسخ آن بودم. آیا در اینجا باید به مشتری مداری و اینکه «حق با مشتری



اهداف بلند دیگران در هر اموری چه اقتصادی و اجتماعی یا هر حوزه دیگر همان خدمت واقعی است که هر ایرانی لایق آن است. مهندس مظاهری هم باور دارد که کلید موفقیت او اعتماد به خدمت صادقانه اش است برای مردمی که لایق بهترین ها هستند. می گوید وقتی می بینم که کودک چهارساله، سه ساعت مداوم با موزیک برنامه، شادی می کند و پیرمرد ۸۰ ساله دست می زند، این همان مزد من است و در برداشتن گام های بعدی برای اهدافم مصمم تر می شوم؛ می خواهم چندین شعبه نارون در اقصی نقاط ایران و تهران دایر کنم، برای همین مردمی که قدرشناس خدمات خوب هستند و درک می کنند تمام تفاوت های ریز و درشت را، تشخیص می دهند خدمات صادقانه و ریاکارانه را. اعتماد مردم را بزرگ ترین سرمایه مادی و معنوی خود می داند. می گوید اصول اساسی ما مشتری مداری و کنار آمدن با همه مشتریان است. بارها اتفاق افتاده که مشتری های ما از یکی از همکاران در مجتمع گله کرده اند ولی باور مدیریت مجتمع این است که شکایت مشتری مناسب ترین راه شناخت آنها

را بخوانید و آرزو می کند که کاش برنده شود که می شود، کودکان بلیت خود را در دست می فشارند و اعداد چهار رقمی نوشته شده بر آن را حفظ می کنند. حیاط شلوغ و همه هم جمعیت که یک صدا فریاد می زنند و شادی سر می دهند. جایزه هایی که به ۴۰ نفر داده و از ۲۰ نفر دیگر تقدیر و تشکر شد. هدایایی که بیشتر لوازم خانگی و برقی بود و جایزه خاص آن، تلویزیون LED و جایزه ویژه، اتومبیل MVM سفید است.

یک مشتری: هدف شرکت در این جشن بزرگ، شرکت در قرعه کشی نیست. هدف، پاسخ به احترام، ارتباط سالم، کیفیت و قیمت مناسب و کالای خوب این موسسه است. ما به این دلیل در جشن بزرگ نارون شرکت کرده ایم که بگوییم حضور و ارتباط و قدرشناسی ما باید دو طرفه باشد. ما مشتریان و کارکنان مجتمع هر دو به هم نیاز داریم. ما به جایی که به ما بها می دهند مطمئناً ارزش و بها می دهیم

نشان از بدبینی در میان جمعیت نیست. همه خوشحال هستند و لبخند بر لب هموطنان تهرانی مانقش بسته است. صدای پیچ پیچ حاضران است که دست نوازش بر سر حس اعتماد به مدیران مجتمع می کشد و بی اختیار می گویم ما باید به همه چیزهای خوب و قابل اعتماد و به همه خدمات، صادقانه اعتماد کنیم و بگذاریم دیگرانی که هدفشان فقط لبخند رضایت ماست، به کار خودشان ادامه دهند. گاه

می نویسم: دوشنبه ۳ تیر - نیمه شعبان

می گویند ۱۵ بار جشن قرعه کشی بزرگ نارون در پارکینگ اختصاصی این مجتمع با حضور حدود سه هزار نفر از مشتریان ثابت این مجتمع برگزار شده است. مدیر مجتمع می گوید «۱۴ بار برنده خوش شانس و نهایی مجتمع، خانم بوده» و این نشان از اعتماد بالای خانم های خوش سلیقه به برندهای ماست. راستش خود نارون برند است. پارکینگ مجتمع مالا مال از جمعیت است؛ از کودک تا پیر همه به میهمانی بزرگ دعوت شده اند و هر کس که کارت خرید بیشتری داشته باشد به نظر می رسد که شانس بهتری هم خواهد داشت. اما تردیدی در عملکرد مدیران وجود ندارد. جایی برای نشستن نیست، نه اینکه هماهنگی صورت نگرفته، بلکه می گویند جمعیت بیش از حد انتظار آمده و از این بابت خوشحال هستند. جمعیت کثیری هم سرپا هستند اما امنیت و هماهنگی کاملاً برقرار است. بیرون در، انتظارات حضور دارد اما در داخل اثری از حضور آنها نیست و انگار کار اصلی آنها جلوگیری از ترافیک بوده است، البته خیلی خوب و به موقع هماهنگی صورت گرفته بود. دم در پذیرایی به طور منظم و با حضور کارکنان جوان انجام می شد و درختان سایه سار حیاط مجتمع، خنکی دلنشینی را برای میهمانان به ارمغان آورده و انگار موزیک شاد و مجری با انرژی و قرعه کشی دقیق از نگاه مشتریان، این محیط را برای سه ساعت برنامه تفریحی آماده کرده است. ستاره می گوید هدف فقط برنده شدن نیست، همین که کسی سه ساعت با چنین نظمی برنامه شادی را مدیریت کند نشان می دهد که فرد شایسته ای است.

ساعت پنج عصر و شروع به موقع برنامه. چطور ممکن است که در دقایق اولیه همه با این سرعت خود را به محوطه جشن رسانده باشند؟ برنامه با تلاوت آیات قرآن کریم شروع می شود. مجری با انرژی، حسین محمودی با آب و تاب شماره ها را از گردونه در می آورد و می خواند. اعداد چهار رقمی است. دل ها به تپش در آمده و شادی همراه با برنامه موزیکال، کودکان و بزرگان را به سماع درآورده است. در طول برنامه محمد ۹ ساله مدام فریاد می زند که اسم من

