

## از آمار و ارقام کسب و کارتان خبر دارید؟



مهندس حسین صادق‌فر  
مشاور مدیریت

تفسیر نتایج می‌پردازد. اجازه بدهید به عنوان مثال بخشی از داده‌های کلی کسب و کار را مدنظر قرار داده و تحلیلی مختصر ارائه کنیم تا منظور این بحث با اهمیت، دقیق تر شود. در تحقیقی که موسسه بین‌المللی راکفلر منتشر کرده است دلیل ترک و مراجعه نکردن پاتماس نگرستن مجدد مشتری به سازمان‌ها مورد بررسی قرار گرفت و به نتیجه جالب آن این گونه بود:

۱٪ مشتری‌ها مرده‌اند و دیگر نمی‌توانند با ما تماس بگیرند (مراجعه کنند).

۳٪ مشتری‌ها دیگر نیازی به خدمات و محصولات ما ندارند.

۱۴٪ مشتری‌ها شرکت‌های جدید دیگری یافته‌اند و ترجیح می‌دهند از آن‌ها خرید کنند.

۱۴٪ مشتری‌ها از محصولات و خدمات ما ناراضی هستند.

۶۸٪ مشتری‌ها احساس بی‌تفاوتی از کارمندان سازمان‌ها دریافت کرده‌اند (کارکنانی که مهارت‌های ارتباطی را نمی‌دانند).

### اهمیت ارتباط درست با مشتری را درک کنید

آمار جالبی بود. موافقت؟ ۶۸٪ از مشتری‌ها و مخاطبان به دلیل رفتار ما و کارکنان ما دیگر حاضر نیستند به سراغمان بیایند و این آمار نشان دهنده اهمیت فراوان مهارت‌های ارتباطی کارکنان با مشتریان است. بنابراین اگر قرار است در کسب و کار خودمان رونقی بدهیم بایست به این داده‌های آماری بیش از پیش داشته باشیم و قبل از هر اقدام مثلا کاهش هزینه‌های سازمان، برای بهبود مهارت‌های ارتباطی کارکنان با مشتریان تفکر و تلاش کنیم.

### نتایج جالب یک تحقیق بین‌المللی

آمار با ابزارهای گوناگون از جمله گردآوری داده‌ها، خلاصه کردن داده‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها و نتیجه‌گیری نهایی از آن‌ها به ارزیابی و

رفتن، لیزر، کاشت مو و مواردی از این دست می‌افتند. در حالی که در واقعیت ایجاد جذابیت و حفظ آن، می‌تواند بسیار کم‌هزینه‌تر و البته آسان‌تر از این حرف‌ها باشد. توجه به اصول و ابعاد مختلف جذابیت ظاهری شاید بتواند به شما ایده‌های بهتری در این زمینه بدهد.

### مرتب بودن ظاهر و لباس‌ها:

پوشیدن لباس‌هایی تمیز و مرتب در درجه اول و بعد از آن ست کردن لباس یا اضافه کردن مواردی چون زیورآلات متناسب در این گروه قرار می‌گیرند. در ست است که همه‌ما در خانه دوست داریم راحت‌تر لباس بپوشیم اما در کنار فاکتور راحتی، زیبایی و تمیزی را هم حتما در نظر بگیریم.

### رسیدگی به سلامت جسمی

و تناسب اندام: اگر دچار اضافه وزن زیادی هستید، زیاد جوش می‌زنید یا دچار ریزش مو هستید این موارد را جدی بگیرید. این موارد نه فقط نشانه وجود مشکلاتی در سلامت جسمی شماست که می‌تواند باعث احساس ناخوشایند در نزدیکان و به ویژه همسرتان شود.

### رسیدگی به زیبایی چهره:

برای زیباتر شدن چهره کارهای زیادی می‌توان انجام داد. از داشتن ریش و سبیلی منظم برای آقایان بگیریم تا آرایش برای خانم‌ها. اما شاید ساده‌ترین و بی‌هزینه‌ترین این روش‌ها که بسیاری از مواقع نیز دست کم گرفته می‌شود، لیخنزدن باشد. همه افراد در زمانی که می‌خندند جذاب‌تر و خوشایندتر می‌شوند. پس این روش ساده را دست کم نگیرید. در عین حال که آرایش چهره و مرتب بودن ریش و مو را در خانه را نیز فراموش نکنید.

### رسیدگی به بهداشت فردی:

شاید به نظر خیلی پیش پا افتاده بیاید اما بسوی بدن با بوی بد دهان از عواملی است که در روابط اجتماعی می‌تواند افراد را از هم دور کند. این موضوع به ویژه در روابط بین همسران که نزدیک‌ترین شکل روابط در آن جریان دارد، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. متأسفانه در بسیاری از مواقع ممکن است خود ما متوجه بوی ناخوشایند بدن یا دهان مان نشویم، پس نظافت را جدی بگیرید و منتظر هشدار بینی خودمانید.



چند نکته درباره اهمیت جذابیت ظاهری زوج‌ها برای یکدیگر در خانه و راه‌های افزایش آن

## ۴ روش جذاب شدن بدون عمل زیبایی!



نرگس عزیزی | کارشناس ارشد مشاوره

### مشاوره زوجین

وضعیت ظاهری افراد می‌تواند از چند نظر اهمیت داشته باشد. اول این که همان طور که همه ما به تجربه دریافته‌ایم، وضعیت ظاهری ما می‌تواند روی اطرافیان تأثیر بگذارد. در کنار این موضوع برخی مطالعات نشان از تأثیر لباس‌هایی که می‌پوشیم بر خود ما دارد؛ این که برخی سبک‌های پوشش می‌توانند نه تنها بر خلق و خوی ما که حتی بر توانایی‌های شناختی ما نیز تأثیر بگذارند. اما این تمام داستان نیست. نحوه پوشش و وضعیت ظاهری ما می‌تواند روی روابط ما با همسرمان نیز تأثیرات خاصی گذاشته و حتی اثری تعیین‌کننده بر میزان رضایت از زندگی مشترک در ما و همسرمان داشته باشد. در این مطلب می‌خواهیم در رابطه با اهمیت داشتن جذابیت ظاهری برای همسر، صحبت کنیم و این که در این زمینه لازم است به چه نکاتی توجه داشته باشیم.

### تأثیر جذابیت ظاهری در رابطه همسران

مطالعات در رابطه با تأثیر جذابیت ظاهری بر روابط همسران، چندان زیاد نیست. اما همین چند مطالعه محدود نتایج قابل تاملی دارند. به عنوان مثال یک پژوهش چند ساله مشترک بین چند مرکز دانشگاهی در آمریکا

نشان می‌دهد جذابیت خانم‌ها نه فقط باعث می‌شود همسرانشان احساس رضایت بالاتری در زندگی مشترک داشته باشند که خود آن خانم‌ها نیز احساس رضایت بالاتری در باره زندگی مشترک خود دارند. یکی از توجیهات پژوهشگران در رابطه با این یافته، موضوع

### ۴ بُعد جذابیت

تا صحبت از جذابیت ظاهری می‌شود بسیاری از افراد یاد عمل‌های جراحی زیبایی، آرایشگاه

از تباط‌های کلامی غلط و جایگزین صحیح آن (یک شنبه‌ها - چهار شنبه‌ها)



## از خودم ناامیدم چون جزو ۳ شاگرد برتر کلاس مان نمی‌شوم!



دختری در مقطع هفتم دبیرستان هستم. سال پیش در همه درس‌ها شاگرد اول بودم اما امسال هر چندر تلاش می‌کنم، حتی جزو ۳ نفر اول کلاس هم نمی‌شوم. با این که در ترم اول، معدل ۱۹/۵۷ شد و نسبت به خیلی‌ها بهترم اما الان از خودم ناامیدم و فکر می‌کنم دیگران هم از من ناامید شدند. هیچ دلیلی برای درس خواندن نمی‌بینم. با این وضع چه کار کنم؟



عبدالحسین تریاییان | کارشناس ارشد روان‌شناسی

### مشاوره تحصیلی

مخاطب گرامی، درود بر شما که موفقیت و رقابت سالم تحصیلی از اولویت‌های زندگی‌تان است و از این که پیشینه تحصیلی مطلوبی دارید، به شما تبریک می‌گویم چرا که همین مورد می‌تواند عامل مهمی برای موفق شدن‌تان در سال تحصیلی اخیر و حتی سال‌های تحصیلی آینده باشد. آگاهی دارید که در سال تحصیلی جاری از دوره ابتدایی خدا حافظی و به دوره اول متوسطه وارد شده‌اید که شش ماه زمان می‌برد با محیط، دوستان و دبیران جدید خود آشنا و سازگار شوید. این دوره سازگاری برای هر مقطعی که وارد شوید، اندکی اضطراب‌زا و سازگاری با محیط جدید انرژی‌بر است.

معدل ترم اول‌تان ناامیدکننده نیست هر چند از خودتان و نتیجه تلاش‌هایتان رضایت کامل ندارید ولی معدلی که در ترم اول احرارز کرده‌اید، قابل تحسین است. با چند صدم بیشتر دانش‌آموزی شاگرد اول، دوم و سوم می‌شود و دانش‌آموزان دیگر حتی با معدل ۱۹ به بالا دیده نمی‌شوند و به عنوان ممتاز معرفی نمی‌گردند! این مشکل دانش‌آموزان خوبی مثل شما نیست بلکه تعریف برخی مدارس از ممتاز دارای اشکال است و به دلیل این ایراد فراگیر در مدارس است که رقابت میلی‌متری و شاید حسادت بین دانش‌آموزان را رقم می‌زند. بدتر از این باعث سرخوردگی دانش‌آموزان پر تلاش می‌شود. پرواضح است تفاوت چند صدم بیشتر، دانش‌آموزی را ستاره مدرسه و



دانش‌آموز دیگر که چند صدم کمتر نمره می‌آورد و در تابلو دانش‌آموزان ممتاز جایگاهی ندارد، ادامه تحصیل دلسر خواهد کرد.

### ۱۳ اصل برای داشتن موفقیت تحصیلی

حال شما دانش‌آموز عزیز با توجه به معدل موفق که در اولین ترم تحصیلی در دوره اول دبیرستان دارید، جزو شاگرد اول‌ها هستید هر چند اسم‌تان در تابلو ممتازین نباشد! شما دانش‌آموز موفق در آغاز نوجوانی هستید پس علل موفقیت‌هایتان را

### به جای ناامیدی، علل ناگامی را کشف کنید

فراموش نکنید یکی از دلایل افت در مسیر پیشرفت تحصیلی، خودخواهی و خودبرتربینی است. افرادی که عزت نفس مطلوبی دارند با فراز و نشیب‌های تحصیلی و زندگی سازگارانه کنار می‌آیند و بایک ناگامی یا نمره پایین، پشت دیوار ناامیدی محبوس نمی‌شوند بلکه علت ناگامی خود را آسیب‌شناسی کرده و فرصت بدپیش آمده را به خوب تبدیل می‌کنند. این افراد آگاهی دارند که ما همیشه رقیب‌های قدری داریم که هم باعث فعالیت بیشتر ما می‌شوند و هم گاهی نوبت آن‌هاست که ممتاز شوند پس روی عزت نفس‌تان بیشتر تمرکز کنید و همواره به موفقیت فکر کنید.



فاطمه قاسمی | مترجم

امر باعث کاهش تعاملات کلامی بین اعضا خانواده می‌شود.

### مشاوره سالمندان

### دلیلی این وابستگی چیست؟

«Technoference» اصطلاحی است که این روزها برای افرادی اطلاق می‌شود که به منظور پرت کردن حواس‌شان از دنیای پیرامون به گوشی‌های هوشمند خود پناه می‌برند. این اتفاق تأثیرات منفی به خصوص در مسن‌ترها روی روابط و زندگی خانوادگی و فعالیت فیزیکی در آن‌ها خواهد داشت.

### سخنی با سالمندان

صرف‌نظر از سن و سال کاربران اینترنت، راه‌گزیری برای وابستگی مابه گوشی‌های هوشمند نیست اما تلاش برای صرف‌زمان بیشتر در جهت حضور در دنیای واقعی، کمی از شدت تأثیرات منفی آن را کاهش می‌دهد. بدون شک انسان‌ها موجودات اجتماعی هستند و ارتباط با دیگران برای سلامتی آن‌ها حیاتی است. به همین دلیل است که سالمندان نباید فراموش کنند که هرچند رسانه‌های اجتماعی و اینترنت یک نوعی از ارتباطات است اما هرگز جایگزین مناسبی برای تعامل چهره‌به‌چهره نیست. منبع: mylifesite