

#### سبک کسب و کار



### جنس را با روی خوش دست مشتری بدهید

## یک ویت‌رین پر از اخلاق خوش!

#### ■ مرضیه بامیری

وقتی به پاساژهای انبوه و چراغانی شبانه‌اش که هر کسی را مست خرید می‌کند، می‌نگرم با خود فکری می‌کنم! این همه مغازه و فروشنده با اجناس مشابه یکی در بازار طلا یکی پارچه و یکی پلور و... چگونه امراز معاش می‌کنند و در این بازار مکاره ۷۰ رنگ از رقابت باز نمی‌مانند؟ مغازه‌های تکی و سوت و کور شهر من را به گذشته می‌برد و در دست وقتی که می‌خواهم خاطرات خرید را در ذهنم به یاد آورم صدای بلند فروشنده مرا به خود می‌آورد. زنی که به شدت عصبانی است و چانه‌اش از حرص می‌لرزد و این‌خانم جوان می‌شود اولین سوزه گزار شرم، موضوع گزارش اخلاق کاسبی است.

#### ■ ■ ■

#### ■ اخلاق فروشنده مشتری را جذب می‌کند

- ستایش اخطاری ۲۹/ ساله، خاندان‌دار

الان اوضاع خرید فرق کرده و قدرت خرید مردم پایین آمده است. من دو تا بچه دارم و برای اینکه هردویشان را تأمین کنم مجبورم صد جسا قیمت بگیرم. برای من که با حقوق کارگری همسرم زندگی چهار نفره را می‌تپسندم، هزار تومان هم مهم است. به همین دلیل وقتی قصد خرید لباس یا لوازم دیگری دارم توی مغازه می‌روم و جنس‌ها و قیمت‌ها را مقایسه و سپس بهترین گزینه را انتخاب می‌کنم. ولی فروشنده این مغازه بداخلاق بود و رفتار درستی با مشتری نداشت. به نظرم او خودش صاحب مغازه نبود و فقط یک فروشنده عصبانی بود که فروش صاحب‌کارش هم خیلی برایش اهمیتی نداشت. او وقتی چند بار لباسی را برایم باز کرد و من نپسندیدم آنها را از جلوی من جمع کرد و با عصبانیت گفت: خانم شما خریدار نیستی بی‌خود وقت من و خودت را بگیر. این رفتار توهین‌آمیز است و خریدار را دلزده می‌کند. او نمی‌داند که دود این بدخلقی در چشم خودش می‌رود و کم‌کم مشتری‌هایش را از دست می‌دهد. الان قیمت‌ها همه جسا بیاد می‌کند، ولی باز هم بعضی مغازه‌ها آقدر سرشان شلوغ است که برای خرید یک جنس باید کمی منتظر بمانی. چنین مغازه‌ای جنس‌هایش را از کره مرخ نیآورده جنسش هم از ابریشم نیست، ولی چیزی که مشتری را جذب می‌کند اخلاق و روی فروشنده است. وقتی وارد بعضی مغازه‌ها می‌شوی یک جور انرژی مثبت ما را جذب می‌کند و ما ناخودگامه میبان ده‌مغازه وارد آن

### قصه زندگی

کسب رزق و روزی حلال از سفارشات موکد معصومین(ع) است و خود نیز یک دم از کار و تلاش در این مسیر فروگذار نکرده‌اند. داستان‌های این امر واجب نیز در جای خود زیبا و عبرت‌انگیز است که در ادامه گزیده‌ای از آن را می‌خوانید. ■ ■ ■

#### ■ شتاب در کسب روزی

حضرت علی (ع) روزی نزدیک در مسجد از استر پیاده شد و آن را به شخصی سپرد و وارد مسجد شد. آن شخص لجام استر را بیرون آورد و فرار کرد. امیرالمؤمنین(ع) در حالی که دو درهم را در دست داشت تا نزد سارق لجام را بدهد، از مسجد خارج شد. دید مرکب بدون لجام است. حضرت بر استر سوار شد و دو درهم را به غلامش داد تا برای آن مرکب لجامی بخرد. غلام به بازار آمد و همان لجام را در دست یک نفر دید. معلوم شد که دزد آن را به دو درهم به آن شخص فروخته و رفته است. غلام این مطلب را به آن حضرت گزارش داد.

امیرالمؤمنین(ع) فرمود: «إِنَّ الْعَبْدَ لِيَخْرُمَ نَفْسَهُ الرَّزْقَ الْحَلَالَ بِتَرْكِ الصَّبْرِ وَ لَا يَزِدَادُ عَلَيَّ مَا قَدَّرَ لَهُ؛ جز این نیست که بنده به سبب صبر نکردن و شتاب‌زدگی رزق حلال را بر خود حرام می‌کند، در حالی که بیش از آنچه مقدرش بوده، به دست نمی‌آورد.»

## سبک زندگی

سبک زندگی ۸۸۹۸۴۷۱

#### سبک انتخاب



مطالبه ساده‌ای که به سادگی محقق نمی‌شود

## مردم رئیس جمهور خوب می‌خواهند همین!

پیچیده و متغیر خارج‌ی بینش و شناخت واقعی در جهت حل مسائل و جلوگیری از بروز مشکلات داشته باشد.
۶. حسن سابقه و امانت‌داری: با توجه به اینکه مسند و جایگاه ریاست‌جمهوری، امانتی است که به صورت موقت به شخص رئیس‌جمهور سپرده می‌شود چنین فردی نباید در طول زندگی و امور خویش تاریکی و ابهاماتی داشته باشد؛ تا بتواند از این امانت و ودیعه مردمی به درستی و در جهت منافع عموم مردم استفاده کند.
۷. مؤمن و معتقد به مبانی جمهوری اسلامی ایران و مذهب رسمی کشور: کسی که دارای شرط در رجال سیاسی و مذهبی بودن است، حتماً از نظر مذهبی فردی معتقد و مؤمن شناخته شده و با توجه به لزوم داشتن ایمان و اعتقاد در زمره افراد مؤمن و معتقد نیز قرار می‌گیرد.
۸. رعایت تقوا: نامزد ریاست‌جمهوری باید خداترس باشد و تقوا را در همه حال و در تمام موارد سرلوحه خود داشته باشد. در واقع داشتن تقوا یکی از مواردی است که شخص هنگام کنونی را سامان ببخشد. به نظر می‌رسد مردم باید قدری در سبک‌نگرش و انتخاب خود تجدینظر کرده و دقیق‌تر عمل کنند. ■ ■ ■

از جمله شرایط قانونی کاندیدای ریاست جمهوری می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:
۱. از رجال مذهبی و سیاسی کشور باشد. همین عبارات قابل تجزیه به چندین شرط است؛ چه اولاً باید از رجال باشد؛ مرد بودن اولین شرط کاندیدای ریاست جمهوری می‌باشد اگر چه آوردن لفظ رجال مذهبی و سیاسی زنان نامدار و قدرتمند در زمینه سیاسی و مذهبی را نیز شامل می‌شود، اما از سوی شورای نگهبان هنوز تفسیری دقیق و قاطعانه در خصوص این موضوع ارائه نکرده است.

کاندیدای باید از مردان سیاسی باشد، یعنی شخصیتی مطرح و صاحب‌نظر و صاحب‌عنوان از منظر سیاسی که سوابق کاری و فعالیت‌های اجتماعی و همچنین نظریاتی که در مسائل سیاسی، مقالات، عقاید و دیدگاه‌های خود مطرح کرده معرف سیاسی بودن او باشد.

فرد نامزد ریاست جمهوری باید از نظر مذهبی نیز شناخته شده و قابل احترام و دارای ارزش و اعتبار باشد و در اصول دینی و اعتقادی اسلامی خویش محکم و ثابت قدم بوده و فاقد لغزش و نقطه‌ضعف‌های انحرافی باشد.

۲. ایرانی‌الاصل باشد: داوطلب ریاست‌جمهوری باید از حیث نژاد، ریشه و اقباب ایرانی باشد، اما با توجه به اینکه قانون‌اساسی کشور ما بر موازین اسلامی استوار است، به نظر می‌رسد منظور باید به این صورت باشد که کاندیدا تابعیتی اصلی ایرانی داشته باشد و نه تابعیت اکنسابی، یعنی از زمان تولد ایرانی بوده و تابعیت ایران را احراز کرده باشد.

۳. تابع ایران باشد: ممکن است افرادی ایرانی‌الاصل باشند، اما در حال حاضر تابعیت ایران را نداشته باشند که چنین افرادی قطعاً نمی‌توانند در انتخابات ریاست‌جمهوری کاندید شوند.

۴. شرط مدیریت: شخصی که داوطلب اداره کشور می‌شود، باید در زمینه مدیریت و استراتژی‌های مدیریتی توانایی لازم را داشته باشد.

۵. مدبر بودن: شخص کاندیدای ریاست‌جمهوری باید آینده‌نگر و دارای بینش باشد، که اکنون دلشان فقط یک رئیس‌جمهور خوب و دلسوز می‌خواهد، کسی که مردم را بفهمد، در برابر مشکلات و سختی‌ها ایستادگی کند و به وعده‌های انتخاباتی خود جامه عمل بپوشاند.

مردم رئیس‌جمهوری می‌خواهند که بی‌تفاوت نباشند و به وضعیت مردم اهمیت بدهد و از اعتماد مردم نسبت به خود سوءاستفاده نکنند. کاش هر رئیس‌جمهوری که می‌آید وقتی می‌بیند نمی‌تواند و از پس این کار بر نمی‌آید برود تا دل مردم از انتخاب اشتباهشان نکیرد و در دستان فرونی نکند. موضوع ساده است، مردم فقط رئیس‌جمهور خوب می‌خواهند.

مفهوم رئیس‌جمهور خوب بودن هم چندان مبهم نیست و فرار نیست از یک کره دیگر بیاید و اوضاع نابسامان کنونی را سامان ببخشد. ■ **کارشناس ارشد حقوق**

برخی جوان‌ها آداب کاسبی را نمی‌دانند و بر خوردشان با مشتری‌های جوان مناسب نیست. آنها قصدشان سرگرمی است. شاید مجبورند با یک کسب‌و کار جدید وام بگیرند. آنها به کاری که می‌کنند علاقه‌ای ندارند و وقتی گوشی‌بازی و غذاهای دورهمی و عکس‌های سلفی با مغازه‌شان تکراری‌شند، کار هم دلشان را می‌زند. خیلی از جوان‌ها دل به کار نمی‌دهند. کم‌تحملمند و بلافاصله تغییر کار می‌دهند

است خود و پدرم در محل قصابی داریم. راز مشتری‌داری اخلاقی خوش است. دنیا پیشرفت کرده و کسب‌و کارها هم رونق گرفته‌اند. اگر من قرار است با سوپر‌گوشت‌های جوان رقابت کنم، باید به اصول مشتری‌مداری پایبند باشم. باید مشتری‌را درک کنم. الان که جیب مردم خالی است، حالا که زنان و مردان زیادی با حسرت از مقابل قصابی رد می‌شوند، هنر این نیست که مغازه‌های شیک با دیوارپوش‌ها و قاب‌های زیبا تزیینش کنیم. درست است که رنگ‌ها و تمیزی محیط روی جذب مشتری اثر دارد، ولی نه به اندازه روش خوش. فروشنده خوب مردم را درک می‌کند. گاهی از سود زیادش به نفع آنها می‌گذرد.

او می‌گوید من یک دفترچه اقساط مخصوص مشتری دارم، برای آنهاهی که توان خرید ندارند. می‌آیند گوشت قسطی می‌خرند. گاهی فقط ۱۰۰ گرم می‌خرند. گاهی آقدر در مغازه می‌مانند تا همه مشتری‌ها بروند و آنها با صدای ضعیف و شرمگین بگویند کمی آشغال گوشت بهشان بدهیم. اینجاست که وجدان آدم به درد می‌آید. نمی‌توانی بغض و شرمندگی را در چشمش ببینی. به او گوشت میدهی و اسمش را در بدهکارها می‌نویسی. هر چند می‌دانی به این زودی‌ها پولی دستت را نمی‌گیری. کاسب‌های قدیمی برای خودشان سرام و معرفی داشتند. مثلاً برای نذری‌های محرم کمتر سود روی جنس می‌کشیدند و با همین کار در امر خیر شریک می‌شدند.

کاسب قدیم اگر جنسی در انبار داشته باشد به قیمتی که خریده دست مشتری می‌دهد. نه اینکه یک‌شبه شکر دو برابر شود و او فکر بر کردن جیبش باشد. کاسب خوب عدالت را در نظر می‌گیرد و رضایت خدا را سرلوحه قرار می‌دهد. او میزان جنس را کم و زیاد نمی‌کند. توی ترازو دست نمی‌برد یا اگر مشتری گوشتش خالص خواست آشغال‌های گوشت را ته چرخ نمی‌ریزد.

اگر توانستی علاوه بر سود خودت به مشتری هم فکر کنی، او را هم درک کنی و جیب او را جیب خودت بدانی آن وقت جنس‌های بی‌نخل مغازه‌ات را آب نمی‌کنی و برای جنس‌های بی‌کیفیت چرب زبانی و دروغ و قسم خوردن به کار نمی‌بری. اگر اخلاقت خوش و روزات حلال باشد، هر روز کسب و کارت پر رونق می‌شود و اگر ده‌ها فروشگاه و هاپیر هم کنار مغازه‌ات بسیز شوند باز هم نمی‌توانند نان تو را اجر کنند. پس بدون نخل کاسبی کنید.

کاسبی اغلب برایشان حکم سرگرمی دارد. یکی از همسایه‌های محل کارم مرد جوانی است که مشتری زیادی ندارد، ولی تا دلت بخواهد دوست و آشنا دارد و هر بار یک یا چند پسر جوان در مغازه‌اش هستند و با هم گپ می‌زنند. شما خودتان را بگذارید جای خانمی که می‌خواهد وارد این محیط شود؟ آیا معذب نمی‌شود؟ ترجیح می‌دهد جایی برود که خلوت‌تر باشد و فروشنده وقت و حوصله کافی برای جواب دادن به سؤالاتش را داشته باشد. یا اگر بخواهد لباسی را بپرو کند، کسی مزاحم او نباشد.

برخی جوان‌ها آداب کاسبی را نمی‌دانند و بر خوردشان با مشتری‌های جوان مناسب نیست. آنها قصدشان سرگرمی است. شاید مجبورند با یک کسب‌و کار جدید وام بگیرند. آنها به کاری که می‌کنند علاقه‌ای ندارند و وقتی گوشی‌بازی و غذاهای دورهمی و عکس‌های سلفی

با مغازه‌شان تکراری‌شد، کار هم دلشان را می‌زند. خیلی از جوان‌ها دل به کار نمی‌دهند. کم‌تحملمند و بلافاصله تغییر کار می‌دهند. اگر یک لباس نوزادی ماه اول فروش نداشت، دلسرد می‌شوند و مغازه را جمع می‌کنند. قدیم در بازار یک مغازه سال‌ها کار می‌کرد و مشتری‌ها می‌دانستند کجا رجوع کنند، ولی حالا اگر غریبه‌ای وارد بازار شود، هر بار یک مغازه با کاربری جدید می‌بیند که این خوب نیست. کاسبی و مغازه‌داری شش‌ماه خاک‌خوری دارد و کسی که وارد این کار می‌شود، باید تا شش ماه پیه کسادی را به تن بمالد و وقت و انرژی‌اش را برای شش ماه دوم بگذارد.

#### ■ بدون نخل کاسبی کنید

جمال اکرمی/ ۶۵/ساله/قصاب قدیمی محل

من از کهنه کارهای بازار گوشت هستم و نزدیک ۴۰سال

## دد

چیزی که فروش را تعیین می‌کند نحوه تعامل با خریدار است. فروشنده‌ها باید یادشان باشد که همیشه حق با مشتری است و تا زمانی که در مغازه آنها حضور دارند، مهمان هستند و باید اکرام شوند.

#### ■ بعضی‌ها آداب و اعصاب کاسبی ندارند

- حسین خالقی/ ۴۵/ساله/کاسب

این روزها فروشنده‌های جوان اعصاب کاسبی ندارند.

### درهای روزی حلال



فرمود: «امیرالمؤمنین (ع) برای تحصیل حاجت خود تلاش می‌کرد و دوست داشت که خداوند او را ببیند که خود را در طلب حلال به زحمت انداخته است.»

#### ■ ۲۲ درهم حلال بهتر از ۲ هزار درهم حرام

امام صادق(ع) می‌فرماید: در قوم موسی(ع) مرد فقیری بود که همسرش اصرا می‌کرد به دنبال کسب و درآمدی برود تا زندگی بهتری داشته باشند. او به هر طرف که روی می‌آورد، نتیجه‌ای نمی‌گرفت تا اینکه یک روز از روی اخلاص از خداوند متعال کمک خواست. در خواب

#### ■ زحمت برای کسب روزی حلال

فضل بن‌ابی‌قره گوید: «ما بر امام صادق(ع) وارد شدیم در حالی که او روی دیواری مشغول کار بود.»

عرض کردیم: «خداوند ما را فدای شما گرداند اجازه

دهید ما این کار را برای شما انجام دهیم یا اینکه غلامان آن را انجام دهند.» امام(ع) فرمود: «نه، بگذارید خود آن را انجام دهیم، زیرا من دوست دارم که خداوند عزوجل مرا ببیند در حالی که با دست‌های خود کار می‌کنم و وبا زحمت دادن به خود در طلب مال حلال هستم.» آنگاه