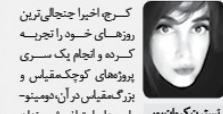


پنج اصل طلایی «ارتباط با مشتری»

کارمندان حوزه «ارتباط با مشتری» با همان «خدمات پس از فروش» در شرکتها چنانچه هوشمندانه عمل کنند می توانند خریداران وفادار برای محصولات شرکت خلق کنند. بر عکس این حالت یعنی نادیده گرفتن مشتری باعث ناپدید شدن مشتری برای همیشه می شود. پنج اصل طلایی برای ارتباط با مشتریان می تواند حالت اول را تضمین کند.

مالک سالامون، مشاور ارشد تجربه مشتری و سخنران و نویسنده کتاب «گر مشتریان خود را نادیده بگیرد ناپدید خواهد شد» درباره خدمات مشتری و تجربه مشتری به شرکت های مختلفی مشاوره می دهد. تجربه مشتری (Customer Experience: CX) مجموعه مشاهدات، برداشتها و احساسی است که مشتری هنگام ارتباط با شما یا استفاده از محصولات شما با آن مواجه می شود. برای یک می گوید تجربه مشتری از طریق تعامل کسب و کار شما ایجاد می شود. اگر در جهت رضایت مندی او پیش بروید، متعجب به وفاداری آن مشتری خواهید شد. این تعامل می تواند از راههای مختلفی صورت گیرد. هر هنگام تلفنی، چهره ای، آنلاین یا حضوری. با بهیمن تماس مستقیم مانند میم کورتوا، چت و ایمیل. در هر صورت کارمندان شما با مشتری تعامل دارند و در تماس مستقیم با غیر مستقیم با آنها هستند. می تواند تجربه مشتری را تغییر دهد. می تواند آن را بهبود بخشد یا ضعیف کننده. لودار و هم بهتر باید ترسند. شاید بهترین راه برای دستیابی به این نتیجه این است که در هر صورت مشتری را در این ارتباط به اصل اول خود مشاهده است که باید در آموزش خدمت مشتری به کارمندان گنجانده شود. هر یک از آنها برای بهبود تجربه مشتری ضروری است:



تسترین کیورین

روخانه کرج آب مازاد برای انتقال ندارد ضربه آخر بر پیکر نیمه جان البرز

کرج، اخیراً چنجالین ترین روزهای خود را تجربه کرده و ایلام یک سری پروژه های کوچک مقیاس و بزرگ مقیاس در آن، دوپینو- اراضی اعتراض شهروندان را بلند کرده است. طرح جامع البرز و سپس سند ملی آب و سپس سند ملی آب های سطحی و زیرزمینی خواهد بود. اگر پس از بررسی و مطالعات دقیق، کرج برای آب مازاد بود، آن وقت می توان راجع به انتقال آب به تهران اقدام خواهد یافت و در اینصورت چندین نواچار مشکلات تمام اما وقتی زار آب است، منتفی است. مسجلور می توان به انتقال آب به تهران فکر کرد. البرز هیچ آب مازادی برای انتقال ندارد!

اگر بیان اینکه البرز دیگر تحمل تحریک ندارد، استنار البرز، صنعت کرج در بخش تعیین شده، ضربه بر پیکر نیمه جان البرز است و زخمی که جای می گذارد که شاید ترمیمی در آن بی داشته باشد.

سید توکلی؛ عضو شبکه ای استغنی تشکیل محیط زیستی البرز و مشاور کمیسیون محیط زیست شورای شهر کرج در این خصوص می گوید: برای هر یک بهتر چارایی انتقال آب به البرز به شهر تهران باید نگاه دیالکتیک را در اولویت قرار داد. تهران از ۲۰۰ سال پیش پایتخت شد. کارمندی به شدت متراکم بافت بزرگ و بزرگتر شدن تهران در هر ساله بر جمعیت افزوده شد. لوله های پهنای چهارم که منتهی شدن شیر آبها را فرسوس سیرتار که معاهد مطالعات آمایشی تهران شده بود با توجه به کرج حوزه تهران و ظرفیت خودیابی واحد حاکمیت جمعیت قابل تحمل برای تهران را دو میلیون و هشتاد هزار نفر اعلام کرد. او اضافه می کند: هیچ از انقلاب، تمرکز گرایی در سیاست و اقتصاد شدت چند برابری رشد و تهران و افزایش بودجهی صرف آب سبب شد که چارایی جوت انتقال آب از طاقان به تهران باقی ماند. خط اول انتقال آب به قطر دو متر احداث شد و مورد بهره برداری قرار گرفت. مرس تونل به انتقال سد کرج توسط قطر تونل به تهران رسید. با این پیمان رسید بعد از پایان ساخت تونل وزارت نیرو پرداخت کرد که آب به صورت آبفای تهران منتقل شود که در آن زمان مکانات بسیاری از سوی سازمان حفاظت محیط زیست در راستای مخالفت با این طرح اعلام شد. در تقسیم بندی منابع آب کرج، لویوت با مصرف بیش از حد و آب وجودی بعد از پایان آن پروژه ها در محیط زیست با تأکید بر اهمیت حیات رودخانه کرج و جلاده چالوس از تونل در صد ایجاد هستند. صرف آب خواهد شد»



مشاور کمیسیون محیط زیست شورای شهر کرج با بیان اینکه انتقال بین حوزه های آب ناشی از همان خشت اول در راستای پروژه کلاشگر کرن تهران است که کج نهاده شد می گوید: اقدامات سلسله وار ادامه خواهد یافت و در اینصورت چندین نواچار مشکلات تمام اما وقتی زار آب است، منتفی است. مسجلور می توان به انتقال آب به تهران فکر کرد. البرز هیچ آب مازادی برای انتقال ندارد!

اگر قرار است مردم کرج هیچ تقشی در تصمیم گیری های مربوط به شهر خود نداشته باشند، لطفاً باغش باقی بماند و ما را هم در جریان گذاید که به صورت واضح فریاد می زنیم: «باید انتقال آب به کرج به تهران باقی بماند. زمین های کشاورزی و باغی که در آنجا وجود دارد، باید به صورت آبفای تهران منتقل شود که در آن زمان مکانات بسیاری از سوی سازمان حفاظت محیط زیست در راستای مخالفت با این طرح اعلام شد. در تقسیم بندی منابع آب کرج، لویوت با مصرف بیش از حد و آب وجودی بعد از پایان آن پروژه ها در محیط زیست با تأکید بر اهمیت حیات رودخانه کرج و جلاده چالوس از تونل در صد ایجاد هستند. صرف آب خواهد شد»

اگر قرار است مردم کرج هیچ تقشی در تصمیم گیری های مربوط به شهر خود نداشته باشند، لطفاً باغش باقی بماند و ما را هم در جریان گذاید که به صورت واضح فریاد می زنیم: «باید انتقال آب به کرج به تهران باقی بماند. زمین های کشاورزی و باغی که در آنجا وجود دارد، باید به صورت آبفای تهران منتقل شود که در آن زمان مکانات بسیاری از سوی سازمان حفاظت محیط زیست در راستای مخالفت با این طرح اعلام شد. در تقسیم بندی منابع آب کرج، لویوت با مصرف بیش از حد و آب وجودی بعد از پایان آن پروژه ها در محیط زیست با تأکید بر اهمیت حیات رودخانه کرج و جلاده چالوس از تونل در صد ایجاد هستند. صرف آب خواهد شد»

Naslaran.keyvanpour@gmail.com

با تصمیم اعضای شورای شهر کرج؛

اعلام نظر درباره پلاک های قولنامه ای سه هفته مسکوت ماند

لنا نش از اعضای شورای اسلامی شهر کرج در ابتدای صبح و هجدهمین جلسه این شورا که عصر امروز هفتم آبان ۹۹ برگزار شد در هنگام بررسی لایحه ازسازی از سوی شهرداری که در صورت پروژه ساخت برای پرندگاه های فوق الذکر اشاره شد طی پیشنهادی خواستار مسکوت ماندن لایحه به مدت سه هفته معادل ۲۱ روز شدند تا با انجام پیگیری های پیشتر، تصمیم دیون عدالت ااری در این خصوص مشخص شود و پس از شفافیت دیدگاه این نهاد قضایی بتوانند تصمیم گیری جامع تر و البته منطبق با قانون داشته باشند.



تصمیم اعضای شورای اسلامی شهر کرج اعلام نظر در خصوص لایحه مربوط به صدور پروانه ساخت برای تعدادی از پلاک های قولنامه ای که برپنده آقای قلی از خیابان رازی دیون عدالت ااری متوجه شد و به مدت سه هفته مسکوت ماند تا آراء بیشتری با نهادهای مربوطه در جهت حل مشکل شهروندان در دستگیر قرار گیرد.

به گزارش پیام آشنا، به موجب رأی صادره از سوی دیون عدالت ااری که در نخستین اسامبل به شهرداری کرج ارائه شده، معوضه شورای اسلامی شهر کرج در صورت پروژه ساخت برای لایه های قولنامه ای سطح شهر ایلام گردیده است که در این بین تعدادی از شهروندان قبل از صدور رأی نسبت به واریز وجه به حساب شهرداری با انجام اقدامات مشابه برای عدم پروژه ساخت اقدام کرده اند که اکنون صورت برای صدور پروانه برای املاک قولنامه ای آنها به محل بحث تبدیل شده است.

به گزارش پیام آشنا بر اساس اطلاعات آخرین سیاهه شهرداری تهران متعلق به کمیسیون پیشتین سهم در تولید فرات معلق - محترمین آلاینده ها در هوا و پاییز و زمستان - حدود ۲۵ میلیون سهم متعلق به شهرداری تهران است و در کنار این مبلغ دیگری از موتورسیکلت اتوموبیل کلمین و در تولید فرات معلق کرج ۲۵ میلیون سهم متعلق به شهرداری کرج است. در حالی که در این بین نقش کلمینها نسبت به سایر آلاینده متحرک تر پررنگتر گزارش شده است.

بر اساس اطلاعات سیاهه منتشر شده در تهران سهم کلمینها در تولید فرات معلق حدود ۱۶ درصد و

ادری اقدام نموده تا موقتاً این نهاد قضایی را جهت صدور پروانه ساخت برای تعداد محدودی از متقاضیان که در شهرداری پروژه متوجه دارند، جلب نماید و اکنون موضوع در واحد حقوقی دیون در حال بررسی است.

در آلودگی هوای تهران بیگران آن است که در میان متعلق متحرک کلمینها و سایر منابع ملغی ثابت و متعلق تیروکله ها نقش پررنگی در آلودگی هوای تهران دارد.

به گزارش پیام آشنا بر اساس اطلاعات آخرین سیاهه شهرداری تهران متعلق به کمیسیون پیشتین سهم در تولید فرات معلق - محترمین آلاینده ها در هوا و پاییز و زمستان - حدود ۲۵ میلیون سهم متعلق به شهرداری تهران است و در کنار این مبلغ دیگری از موتورسیکلت اتوموبیل کلمین و در تولید فرات معلق کرج ۲۵ میلیون سهم متعلق به شهرداری کرج است. در حالی که در این بین نقش کلمینها نسبت به سایر آلاینده متحرک تر پررنگتر گزارش شده است.

سهم هر یک از منابع آلاینده در آلودگی هوای تهران چه قدر است؟

سهم خودروهای شخصی حدود ۱۴ درصد است همچنین موتورسیکلتها و اتوبوسها به ترتیب حدود ۱۰ و ۶ درصد در آلودگی هوای تهران طی شش ماهه دیوم اسامبل هستند.

علاوه بر منابع متحرک ملغی ثابت نیز در آلودگی هوا و تولید فرات معلق نقش مهمی دارند برای مثال صنایع و تیروکله های تهران و اطراف آن در تولید فرات معلق کرج ۲۵ میلیون سهم حدود ۲۰ درصد گزارش شده است و در کنار این مبلغ دیگری از جمله پلاکها و پلاکهای اتوبوس نیز هر کدام به ترتیب حدود ۲۴ و ۲۲ درصد در آلودگی هوای تهران سهم دارند.

بر اساس اطلاعات شرکت کنترل کیفیت هوای تهران، انتشار فرات معلق در تهران طی سالهای اخیر حدود ۲۱ درصد افزایش یافته است. این وضعیت یعنی درانی در تهران افزایش یافته است.

در آلودگی هوای تهران بیگران آن است که در میان متعلق متحرک کلمینها و سایر منابع ملغی ثابت و متعلق تیروکله ها نقش پررنگی در آلودگی هوای تهران دارد.



آخرین اطلاعات منتشر شده از سهم ملغی آلاینده

کرونار جدی بگیریم و ماسک بزنیم!

شروع اجرای «خیابان کامل» در مناطق شهرداری تهران

مدیر کل برنامه ریزی و توسعه شهری معاونت حمل و نقل و ترافیک، از شروع اجرای طرح «خیابان کامل» در مناطق مختلف شهرداری با تأیید طراحی آن در کمیته شبکه معابر خبر داد.

به گزارش پیام آشنا، مسعود تجریریان با اشاره به اینکه شورای شهر تهران در تیرماه ۵۷ هجری قمری ۵ ساله سوم توسعه شهر تهران، هر یک از مناطق را مکلف کرده است مسائله تک خیابان را بر اساس اصول دستورالعمل خیابان کامل با پارامتری و اجرا تحت تصریح کرد. دستورالعمل این احداث شیوه اجرای خیابان کامل از سوی معاونت حمل و نقل و ترافیک تهیه و نهایی شده و این دستورالعمل با تأیید معاونت شهرسازی و معماری رسیده است.

تجریریان یکی از مهم ترین چالش های مدیریت شهری در کلان شهرها از اسامبل محور کردن شهر به جای خودرو محور بودن شهر است. از این جهت، راهکار کلیدی در راستای ارتقای سطح کیفی ایمنی افراد پیاده، افزایش مساحت ناشی از سوانح رانندگی، عدم دسترسی وسایل و بهر حال حمل و نقل عمومی و پایین بودن میزان کیفیت و مطلوبیت معابر شهری همه از جمله مسائلی هستند که مدیریت شهری در شهرهای کشور به ویژه در کلان شهرها با آن مواجه شده و به طراحی و اجرای ایمنی کامل ریز بار و ایجاد سیستم ایمنی برای آنکه ایمنی خیابان کامل در راستای استراتژی سوانح محور کردن شهر، یکی از اولویت های جدی مدیریت شهری تهران است. هدف از اجرای طرح خیابان کامل در پایتخت را دستیابی به توسعه پایدار محله محوری دانست و تقویت تأمین امنیت باران و معابر شهری و ارتقای، تأمین مسیر ایمن و مطلوب عمومی و دوچرخه سوار، مطلوبیت و جذابیت معابر شهری و ارتقای معیار اقلیم جامعه و به صورت ماندگار و بهر حال معیار است. استفاده کنند مهم ترین اهداف اجرای طرح خیابان کامل

مدیر کل برنامه ریزی و توسعه شهری معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران طی طراحی ۱۸ متر در ۱۵ متر متعلق خیابان کامل در مناطق مختلف شهر تهران است. هدف از اجرای طرح خیابان کامل در پایتخت را دستیابی به توسعه پایدار محله محوری دانست و تقویت تأمین امنیت باران و معابر شهری و ارتقای، تأمین مسیر ایمن و مطلوب عمومی و دوچرخه سوار، مطلوبیت و جذابیت معابر شهری و ارتقای معیار اقلیم جامعه و به صورت ماندگار و بهر حال معیار است. استفاده کنند مهم ترین اهداف اجرای طرح خیابان کامل

ایمن سازی گود بروج میاد پیش از زمستان

مدیرعامل سازمان سرمایه گذاری و مشارکت های مردمی شهرداری تهران گفت: به زودی قرار است قرارداد شهرداری با شریک خود در پروژه فاز ۲ بروج میاد به صورت توافق فسخ شود بنابراین تا پیش از فصل زمستان گود بروج میاد ایمن سازی خواهد شد.

به گزارش پیام آشنا به نقل از اینصدا، شرکله بنار درباره تعیین تکلیف گودهای پرخطر شهر تهران گفت: تعدادی از گودهای پرخطر در شهر تهران مانند گودهای فاز دو بروج میاد، پروژه بران و پروژه ملکان متعلق به سازمان سرمایه گذاری است که به شهروندان این قول را می دهیم که این گودها تعیین تکلیف و ایمن سازی می شوند.

وی با اشاره به ساماندهی گود بروج میاد توضیح داد: بر اساس معیارات مدیریت سازمان سرمایه گذاری و مشارکت های مردمی شهرداری تهران و به توصیه نهادهای نظارتی مقرر شده است تا قرارداد سازمان با شریک فعلی گود به صورت توافق فسخ و طی مراحل قانونی به مشارکت کننده جدیدی واگذار شود.

بنار افزود: گود فاز دو بروج میاد تا پیش از شروع بارندگی فصل زمستان، تعیین تکلیف و ایمن سازی می شود. این کار با پیش گودها در سطح شهر وظیفه این سازمان است.

به گزارش پیام آشنا، بعد از افتتاح فاز اول بروج میاد در سال ۱۳۸۷ شهرداری خود در قوف در کنار آن ساخته شود اما این موضوع به دلیل نبود ظرفیت در این مجموعه منتفی شد سپس مسئولان تصمیم گرفتند در کنار بروج میاد مجموعه تجاروت چغانی و هتل ساخته شود، گود برابری انجام شد اما کار به دلیل مشکلات بین نهادهای متعلقه و دو سال ها این گود بر خلاف تکلیف ماند.

پیش از این عبدالرضا یگانهگی - معاون معماری و شهرسازی شهرداری تهران - گفته بود توافق با شریک که بنیاد تعاون تاجا به عنوان سازنده، انجام شده و مراحل تحویل در حال انجام است. با این حال بنیاد تعاون تعهد کرده که گود بروج میاد را نظار ایمنی مشکلی ندارد. اما شهرداری تهران به محض تحویل برنامعه جدیدی برای گود دارد، پیش از این قرار بود ۲۵۰۰ متر بنای تجاری (جارت چغانی) ساخته شود که هم از منظر شهرداری مناسب نبود و هم با شرایط ایمنی اقتصادی کشور تطابق نداشت. قرار است بناهای با رویکرد اقتصاد مبتنی با فرهنگ متلا برای ایجاد کانج جشنواره محل برگزاری حراج تهران و حتی توریسم درمانی ساخته شود.

مترجمان همایشخان