

اصل مشتری گرایی و اهمیت آن برای مرکز پژوهش متالورژی رازی

مشتریان مرکز پژوهش متالورژی رازی از مهمترین ذینفعان ما هستند و تداوم حیات، رشد و گسترش و تعالی سازمان بستگی تام به نگرش و عملکرد ما برای خلق ارزش های پایدار برای مشتریان دارد.

همکاران ما باید نیازها، خوسته ها و الزامات آنی و آتی مشتریان را دقیقاً شناسایی و برآورده سازند و خدمات خود را ورای انتظارات مشتریان ارائه نمایند. مشتری گرایی و تمرکز بر نیازها، خواسته ها و الزامات مشتری از چنان اهمیتی برخوردار است که اصل مشتری گرایی به عنوان اصل اول از هفت اصل مدیریت کیفیت از طرف سازمان جهانی استاندارد (ISO) پذیرفته شده است.

مزایای کلیدی به کارگیری و نهادینه کردن این اصل در سازمان عبارتند از :

- خلق ارزش های بیشتر و متفاوت تر از رقبا برای مشتریان
- افزایش رضایت مشتریان
- بهبود وفاداری مشتریان
- تضمین بقا، رشد و تعالی سازمان
- افزایش سهم بازار و تعداد مشتریان
- افزایش فروش و گسترش بازار

برای نهادینه کردن اصل مشتری گرایی انجام فعالیت های زیر کاملاً ضروری است:

- * شناخت کامل مشتریان مستقیم و غیر مستقیم
- * شناخت نیازها، خواسته ها و الزامات حال و آینده مشتریان
- * آموزش، ترویج و تبلیغ برای شناسایی نیازها، خواسته ها و الزامات مشتریان برای همه کارکنان مرکز
- * مدیریت فعال و توأم با احترام روابط با مشتریان
- * رسیدگی سریع و دقیق به انتقادات، پیشنهادهای و شکایات مشتریان
- * پاسخگویی به نیازها، خواسته ها و الزامات سایر ذینفعان که بر رضایت مشتریان تاثیرگذار است.
- * اندازه گیری میزان رضایت، وفاداری و هواداری مشتریان و بهبود مستمر عملکرد سازمان در این زمینه و سایر مواردی که بر رضایت، وفاداری و هواداری مشتریان تاثیرگذار است.

یحیی جافریان

مدیر عامل مرکز پژوهش متالورژی رازی