

## اتحادیه ایده آل

### زهره شوندی (کارشناس ارشد مدیریت فروش در حوزه فرش دستباف)

در دنیای اقتصادی امروز، یکی از مهم ترین عوامل موفقیت آمیز شرکت ها، سازمان ها، اتحادیه ها، تشکل ها و ... رضایتمندی مشتریان آنهاست. جهت جلب رضایت مشتریان، لازم است که یک شرکت، سازمان و اتحادیه فعالیت ها و اقدامات خود را بر حول محور نیاز ها، خواسته ها و انتظارات مشتریان تعریف کند.

در اتحادیه های فرش دستباف، دو نوع مشتری و یا ارباب رجوع وجود دارد:

نوع اول مشتریان داخلی: مشتریانی هستند که عضو اتحادیه بوده و به عنوان ذینفعان و فعالان حوزه فرش دستباف مشغول به فعالیت هستند. این گروه را تولیدکنندگان، صادرکنندگان، فروشندگان، بافندگان، سرویس کاران و دیگر مشاغل وابسته به فرش دستباف... تشکیل می دهند که به صورت مستقیم از خدمات اتحادیه ها بهره می گیرند.

نوع دوم مشتریان بیرونی: مشتریانی هستند که به عنوان افراد خارج از اتحادیه و مصرف کنندگان نهایی فرش دستباف تلقی می گردند و به صورت غیر مستقیم از خدمات اتحادیه ها بهره می گیرند.

لازم به ذکر است که اگرچه هدف نهایی، جلب رضایت مشتریان بیرونی یعنی مصرف کنندگان نهایی می باشد، ولی جلب رضایت مشتریان نهایی در گرو جلب رضایت مشتریان داخلی (تولیدکنندگان، صادرکنندگان، فروشندگان، بافندگان، سرویس کاران و ...) است. بنابراین اتحادیه های فرش دستباف، در وهله اول باید به نیاز و خواسته های مشتریان داخلی (تولیدکنندگان، صادرکنندگان، فروشندگان، بافندگان، سرویس کاران و ...) توجه کرده و با الویت قرار دادن خواسته ها و جلب رضایت آنها، به رضایت مشتریان بیرونی (مصرف کنندگان نهایی) دست یابند.

بنابراین با توجه به مسائل و مشکلاتی که در حوزه فرش دستباف وجود دارد اگر بخواهیم در وهله اول نیاز های مشتریان داخلی را برآورده کنیم، ابتدا باید یک اتحادیه سالم و کارساز داشته باشیم. از این رو طبق تحقیقات انجام شده در مورد اتحادیه ها، انجمن ها و ارگان هایی که جهت بهبود کسب و کار یک صنف تشکیل می شوند، اتحادیه ایده آل اتحادیه ای است که...

۱- مسبب اتحاد و همبستگی باشد:

با توجه به اینکه کلمه اتحادیه ریشه در اتحاد و همبستگی دارد، در قدم اول اعضای اتحادیه می بایست با یکدیگر متحد و هم سو باشند. در اینجا یکی از وظایف کلیدی اعضای اصلی و تصمیم ساز اتحادیه، ایجاد و تحکیم روابط و ترویج همبستگی و اتحاد میان کل اعضا می باشد.

## ۲- صاحب نظر باشد:

یعنی به عنوان یک کاردان و کارشناس، دارای یک رأی مستقل بوده و با آگاهی و شناختی که دارد، قدرت تصمیم گیری داشته باشد.

## ۳- قانون گذار و سیاست گذار باشد:

اتحادیه باید توانایی وضع کردن قوانین، استاندارد ها و تدوین سیاست ها و برنامه ها را برای حل مشکلات کنونی و همچنین مقابله با چالش های احتمالی در آینده را داشته باشد.

## ۴- پشتیبانی واقعی باشد:

مدیران اتحادیه به عنوان پیشگامان حوزه فرش دستباف، باید در جهت حمایت ذینفعان پیش بروند و فضایی امن، دلگرم کننده و حامی برای جلب اعتماد ذینفعان ایجاد کنند.

## ۵- ترکیب مناسبی از مدیران تصمیم گیرنده داشته باشد:

همیشه حضور انحصاری کارشناسان، پیشکستوتان و افراد با تجربه در حوزه فرش دستباف در جلسات و تصمیم گیری ها، و محور قرار دادن نظرات آنان به تنهایی موثر نیست. گاهی باید برای حل مسائل و مشکلات، از دیدگاه افراد دیگر نیز مسائل را بررسی نمود. بنابراین وجود افراد متخصص، کارشناس و دارای سابقه در صنایع دیگر (خارج از حوزه فرش دستباف) و یا افرادی با تحصیلات آکادمیک (پژوهشگران و اساتید دانشگاه) در جلسات، می تواند برای حل مسائل مفید باشد.

## ۶- قابلیت اطمینان داشته باشد:

مدیران اتحادیه باید جهت اعتماد سازی ذینفعان، توانایی ارائه خدماتی که بابت آن تعهد داده اند را داشته باشند و اعتماد مخاطبان خود را جلب کنند.

## ۷- شفاف و روشن باشد:

شفافیت اهداف، وظایف، ماموریت ها و چشم انداز ها علاوه بر این که موجب اعتماد سازی ذینفعان می گردد، مسیر را برای کارکنان اتحادیه روشن می سازد.

## ۸- پویا و فعال باشد:

درجا زدن و یکنواختی از مواردی ست که موجب رکود سازمان ها می گردد. اتحادیه ایده آل اتحادیه ای است که پویا باشد. یکی از راه های زنده نگه داشتن اتحادیه ها، وجود تحقیق و پژوهش، دانش و اطلاعات، آموزش و توسعه است. برگزاری جلسات پی در پی مرتبط با مسائل روز، بررسی مشکلات از دیدگاه های مختلف و برگزاری کارگاه ها و دوره های آموزشی جهت بالا بردن سطح دانش ذینفعان، موجب پویایی اتحادیه می گردد.

#### ۹- به روز و همراه با تکنولوژی باشد:

از آنجا که در دنیای امروز پیشگامان تکنولوژی همواره در ردیف اول قرار دارند، ارگان هایی که از فضای تکنولوژی و الکترونیک دور هستند، دوام زیادی نخواهند داشت. بنابراین یک اتحادیه ایده آل اتحادیه ای ست که سیستم کاری خود و یا خدمات خود را به صورت آنلاین در اختیار مشتریان قرار داده و آنها را به تجارت و فعالیت الکترونیکی دعوت نماید.

#### ۱۰- پاسخگویی سریع و به موقع داشته باشد:

یک اتحادیه ایده آل اتحادیه ای است که همیشه در دسترس بوده و پاسخگوی نیاز و خواسته های ذینفعان باشد و با پاسخگویی سریع و به موقع، اعتماد ذینفعان را جلب کند.

#### ۱۱- رشد و پیشرفت آن مشهود باشد:

برگزاری جلسات پی در پی و پیگیری مسائل بدون نگاه هوشمندانه و رو به جلو، بیهوده بوده و رشدی در آن دیده نخواهد شد. اتحادیه ایده آل اتحادیه ای است که برای اهداف خود چشم انداز مشخص نماید، و در جهت رسیدن به اهداف خود تلاش کند. با مدیریت زمان، چشم انداز های خود را بررسی نماید و میزان رشد و توسعه را در مورد مسائل مختلف در معرض دید همگان قرار دهد.

به طور کلی با وجود مسائل و مشکلاتی که در حوزه فرش دستباف وجود دارد، علاوه بر موارد ذکر شده در بالا، بسیاری از موارد دیگر نیز هست که میتوان با رعایت آنها، در جهت بهبود کسب و کار در حوزه فرش دستباف قدم برداشت. ولی موارد ذکر شده فوق، اصلی ترین و اساسی ترین اصولی هستند که هر اتحادیه می بایست رعایت نماید. در صورتیکه موارد فوق در اتحادیه ها، انجمن ها و ارگان هایی که پیشگامان یک صنف هستند، رعایت نگردد، در اصل شاهد اتحادیه ای بی ثمر و بی حاصل خواهیم بود. با این حال، موارد ذکر شده در بالا، می بایست در اتحادیه های فرش دستباف ترویج داده شود تا تمامی زمان، هزینه و انرژی که صرف ارتقای کسب و کار فرش دستباف می شود، مفید واقع گردد.