

کیان نام

شماره سی و سه - دی ماه ۱۳۹۹

نگاهی به رویدادهای فروشگاههای زنجیره‌ای
ایران در پاییز ۹۹

روایت زندگی کاسبی که بخشی از هویت ناملموس
قاسم‌آباد است

فروش و وفادارسازی مشتریان از دیدگاه تونی شی

۸ ابتکار سبدهای خرید فروشگاه‌ها

آگهی استخدام‌های فروشگاه‌ها

KYAN
soft company

شرکت نرم افزاری کیان نوررایانه

www.kyansoftco.com

۰۲۱ - ۸۷۷۰۰۱۶۵

soft company

تولیدکننده نرم افزار جامع مدیریت فروش
فروشگاه های زنجیره ای و هایپرمارکت ها

- سیستم فروش اینترنتی
- سیستم فروش تلفنی
- پرتال تامین کننده
- پرتال مشتری



www.kyansoftco.com

(+91) 21 877 . . 165

کیان نام

فروشگاه‌های زنجیره‌ای ایران در پاییز ۱۳۹۹



افتتاح اولین فروشگاه ژوان ژین

افتتاح سومین شعبه فروشگاه
های زنجیره‌ای خلیج فارس



افتتاح فروشگاه بزرگ چندمنظوره
بال مارکت

KYAN
soft company

شرکت نرم افزاری کیان نورایانه

www.kyansoftco.com

۰۲۱ - ۸۷۷۰۰۱۶۵

کیان نام

فروشگاه‌های زنجیره‌ای ایران در پاییز ۱۳۹۹



سه سالگی هایپر فامیلی و افتتاح
شعب در شهرهای بجنورد، زاهدان
و رفسنجان

۷۵ تایی شدن تعداد شعب دیلی
مارکت با افتتاح شعب در
شهرهای تهران، کرج، سمنان،
اهواز، ارومیه، تبریز، دامغان،
شاهرود، بجنورد، شیراز و مشهد



افتتاح فروشگاه ماین استور

KYAN
soft company

شرکت نرم افزاری کیان نوررایانه

www.kyansoftco.com

۰۲۱ - ۸۷۷۰۰۱۶۵

کیان نام

فروشگاه‌های زنجیره‌ای ایران در پاییز ۱۳۹۹



افتتاح ۱۷ شعبه همزمان با ولادت
پیامبر اکرم (ص) و افتتاح بزرگترین
شعبه فروشگاه‌های آذربایجان شرقی

۱۲۰۰ تایی شدن تعداد شعب
فروشگاه‌های زنجیره‌ای جانبو



۴۰۴ تایی شدن تعداد شعب
فروشگاه‌های زنجیره‌ای وین
مارکت و افتتاح شعبه در ایران
خودرو و رامسر

KYAN
soft company

شرکت نرم افزاری کیان نوررایانه

www.kyansoftco.com

۰۲۱ - ۸۷۷۰۰۱۶۵

فروشگاه‌های زنجیره‌ای ایران در پاییز ۱۳۹۹



افتتاح هاب مارکت در شیراز

افتتاح شعبه جدید فروشگاه
زنجیره‌ای تیرازیس در محله
سعدی شیراز



افتتاح خانه پروتئین امتیاز

تاریخچه سبد خرید فروشگاه

مردان با این فکر که استفاده از این وسیله یک کار زنانه است همچنان از سبد های قدیمی استفاده می کردند و زنان نیز می گفتند حسی مثل حمل کالسکه بچه دارند و به استفاده از سبد های قدیمی ادامه می دادند.

گلدمن با استخدام چند مدل مرد و زن که با این چرخ ها در حال خرید بودند رفته رفته مردم را به استفاده از آن ها تشویق کرد که باعث شد سوددهی فروشگاه ها نیز به نسبت بالا رود.

در سال ۱۹۴۶ ارلا واتسون طرح اولیه سیلوان را تغییر داد و اولین ترولی فروشگاه تل سکویی با دو سبد و قابلیت در هم رفتن را ابداع کرد. پس از ارلا، سیلوان نیز طرح خود را به روز کرد و ترولی جدید خود با یک سبد فلزی بزرگ و قابلیت در هم رفتن را به بازار معرفی کرد اما با شکایت ارلا برای کپی کردن طرح مواجه و محکوم به پرداخت جریمه شد

یکی از ضروری ترین ابزارهایی که در زمان خرید از فروشگاه ها و هایپرمارکت ها به کمک افراد می آید، ترولی یا سبدهای خرید فروشگاه است. آیا تا به حال به مزایای سبدهای خرید فروشگاه و تاثیر آن در فروش یک فروشگاه اندیشیده اید؟ آیا تا به حال به این فکر کرده اید که اصلا سبدهای خرید از کجا آمدند و هدف از شکل گیری آن ها چه بوده؟

آیا تا به حال به این فکر کرده اید که سبد خرید از کجا آمده است؟

در سال ۱۹۴۳ سیلوان گلدمن صاحب یک فروشگاه با مشاهده رفتار خرید مشتریان متوجه شد، مشتریانی که با سبد خرید می کردند، به محض پر شدن سبدشان دست از خرید می کشیدند و خرید اجسام سنگین نیز برای آنان دشوار بود. این موضوع جرقه ای در ذهن او روشن کرد.

گلدمن بر پایه های یک صندلی تاشو چهار چرخ بست و بر روی صندلی نیز دو سبد نصب کرد. نخستین سبد چرخدار خرید آماده شد

و بعد از آن گلدمن شرکتی تاسیس و شروع به تولید انبوه سبدهای چرخدار کرد و در نتیجه استفاده از این نوع سبدها، رفته رفته سوپرمارکت ها بزرگ تر شدند و آغازی برای هایپرمارکت های بزرگ امروزی شد.

در ابتدا مشتریان واکنش خوبی نسبت به استفاده از این ترولی فروشگاه نداشتند



بعد از این اتفاق این دو نفر تصمیم به همکاری گرفتند و ترولی فروشگاه جدید را طراحی کردند. این طرح در سال ۱۹۴۹ نهایی و در سال ۱۹۵۰ به تولید انبوه رسید. این امر تغییری اساسی در صنعت سوپرمارکت برای همیشه به شمار می آید.

این طرح پایه همه طراحی های آینده ترولی فروشگاه شد و به مرور زمان فقط تغییراتی جزئی در آن ایجاد شد. برای مثال در سال ۱۹۵۴ قسمت عقبی با صندلی کودک به طراحی اضافه شد. این قسمت باعث شد تا دیگر مادران نگران کودکان خود در هنگام خرید نباشند. در کنار این تغییرات جزئی که به طرح اولیه اضافه شده اند، در جهت بالا بردن سطح امنیت چرخ های خرید نیز اقداماتی چون اضافه کردن گوشه های پلاستیکی، کمربند کودک و چرخ های خاص که به تعادل بیشتر و راحتی حمل ترولی کمک می کنند، صورت گرفته است

کیان نام

۸ ابتکار در سبد خرید فروشگاه



۱. سبد خریدهایی که باتوجه به رنگ آن مشخص می‌شود مشتری دوست دارد در هنگام خرید از راهنمایی فروشنده استفاده کند یا خیر



۲. سبد خرید با نقشه راهنمای محل قرارگیری کالاها در فروشگاه



۳. سبد خرید دارای تبلت برای جستجو کالاها و محل قرارگیری آنها در فروشگاه



۴. سبد خرید چرخدار با جایی برای نشستن افراد سالمند یا ناتوان تا افراد خانواده از خرید کنارهم لذت ببرند



۶. سبد خرید با جایی برای قرارگیری گوشی تلفن همراه و لیست خرید



۵. سبد خرید دارای ماشین حساب

KYAN
soft company

شرکت نرم افزاری کیان نوررایانه

www.kyansoftco.com

۰۲۱ - ۸۷۷۰۰۱۶۵

کیان نام

۸ ابتکار در سبد خرید فروشگاه

سبد خرید ذره بین دار برای کمک به مشاهده اطلاعات روی کالاها مثل تاریخ تولید و انقضا، مواد تشکیل دهنده و قیمت



سبد خرید ویژه افرادی که از ویلچر استفاده می کنند



KYAN
soft company

شرکت نرم افزاری کیان نوررایانه

www.kyansoftco.com

۰۲۱ - ۸۷۷۰۰۱۶۵

kyan

soft company

شرکت نرم افزاری کیان نور رایانه

تولیدکننده نرم افزار جامع مدیریت فروش
فروشگاه های زنجیره ای و هایپرمارکت ها



کیان، انتخاب بزرگان صنعت خرده فروشی

www.kyansoftco.com

(+۹۸) ۲۱ ۸۷۷ ۰۰ ۱۶۵

روایت زندگی کاسبی که بخشی از هویت ناملموس قاسم آباد است

داستان زندگی عباسعلی دلاور، اولین کسی که در منطقه جدید شهری و تازه‌ساز قاسم آباد در اوایل دهه هفتاد، سوپرمارکت به معنای مدرن و امروزی آن ایجاد کرد و برای اولین بار در این منطقه فروشگاه‌های زنجیره‌ای را راه انداخت، از جایی در مرز ایران و ترکمنستان آغاز می‌شود. روستایی خوش آب و هوا و تاریخی به نام «رباط» که دقیق‌ترش می‌شود «پایین بخش قوشخانه شهرستان شیروان استان خراسان شمالی». شهرت روستای رباط شیروان بیشتر به دلیل کاروان‌سرای تاریخی است که در ابتدای این روستا واقع شده است و گفته می‌شود یکی از ۹۹۹ کاروان‌سرای شاه عباسی است که به دستور شاه عباس اول صفوی و در سال ۱۰۰۹ هجری قمری در مسیر جاده‌های اصلی کشور ساخته شدند؛ اما غیر از بقایای کاروان‌سرای تاریخی و مخروبه عباسی در ابتدای این روستا، مزارع سرسبز عدس و نخودش هستند که آوازه این روستای مرزی را بلندتر کرده‌اند. چنان‌که هرساله بخش زیادی از تولیدات کشاورزی این روستا به کمک عباسعلی دلاور به سفره‌های شام و ناهار ما راه پیدا می‌کنند.

روایت زندگی کاسبی که بخشی از هویت ناملموس قاسم آباد است

اگر هم دنیا را می‌خواهید هم آخرت را

قصه زندگی عباسعلی دلاور ۳۵۵ سال بعد از ساخت کاروان‌سرای عباسی، در خانه پدرش ملابرات، مکتب‌دار روستای رباط شروع می‌شود: دوم فروردین ۱۳۲۱ هجری شمسی. «پدرم مکتب داشت و ملا و روضه‌خوان بود. کسی آن زمان سواد نداشت و پدرم به بچه‌ها قرآن درس می‌داد. خودش کشاورز و دامدار بود. به مردم روستا می‌گفت: اگر هم دنیا را می‌خواهید هم آخرت را، پهلوی من بیاید. اگر تنها دنیا را می‌خواهید پهلوی فلان کس بروید.» منظورش از کسانی که تنها آیین زندگی در دنیا را به بچه‌ها آموزش می‌دادند، سیستم آموزش و پرورش نوین و مدارس بوده است. «آن زمان مکتب‌خانه‌دارها از مردم پول می‌گرفتند و به بچه‌هایشان قرآن یاد می‌دادند، ولی پدرم می‌گفت من یک ریال پول نمی‌گیرم. دو اتاق بزرگ داشتیم که یک اتاق برای مکتب بود و یک اتاق هم نشیمن خودمان. قرآن را که تمام می‌کرد، روضه و مصیبت سیدالشهدا (ع) یاد می‌داد. به همه بچه‌های روستا قرآن یاد داد. از روستاهای دیگر هم می‌آمدند پیشش.»

داستان وطن

اصلیت ملابرات، مکتب‌دار روستای رباط، اما به گرماب و قلقلاب (یا آن‌چنان‌که عباسعلی ۷۸ ساله می‌گوید «گرمو» و «قلقلو») می‌رسد که حالا آن سوی مرزها و در کشور ترکمنستان قرار دارد: «جد بزرگ ما یعنی پدر بزرگم مال گرمو و قلقلو بودند. پدرم هم متولد آنجا بود. گرمو و قلقلو مال وطن خودمان، ایران بود؛ اما ناصرالدین شاه آن را به روس‌ها داد و پدرم مجبور شد که به رباط بیاید.» ماجرای واگذاری گرماب و قلقلاب از سوی ناصرالدین شاه به ترکمنستان به پیمان آخال یا آخال تکه برمی‌گردد. علی اصغر شمیم در کتاب «ایران در دوره سلطنت قاجار» در باره این قرارداد نوشته است: «در ماده سوم مقرر شد که «چون قلعه‌جات گرماب و قلقلاب واقع در دره، رودی که آبش اراضی ماوراءالخرز را مشروب می‌کند در شمال خطی واقع است که به موجب فصل اول سرحد بین متصرفات طرفین است، دولت ایران متعهد می‌شود که قلاع مزبور را ظرف یک سال از تاریخ مبادله این قرارداد تخلیه کند. ولی دولت علیه، حق خواهد داشت که در ظرف مدت مزبوره سکنه گرماب و قلقلاب را به مملکت خود مهاجرت دهد. از طرف دیگر دولت روس متقبل می‌شود که در نقاط مزبوره استحکامات بنا نکرده و خانواده ترکمن در آنجا سکنا ندهد.» در اجرای مفاد این بند، هزینه انتقال این خانواده‌ها که بالغ بر یک هزار و دویست تومان بود از خزانه دولت ایران داده شد و پس از جابه‌جایی این خانواده‌ها و اسکان آن‌ها در داخل روستاهای مرزی ایران، مکان‌های یادشده زیر نظر کمیسیون مشترک به روس‌ها تحویل داده شد.»

روایت زندگی کاسبی که بخشی از هویت ناملموس قاسم‌آباد است

لشکر جنگ می‌کرد و نمی‌گذاشت روس‌ها سمت ایران بیایند. وقتی گرمو و قلقلو را دادند، مرگان، دایی‌ام، با مال می‌رود تهران و به اتفاق یک عده از بزرگان می‌روند پیش شاه. آنجا به شاه می‌گویند این گرمو و قلقلویی که شما دادید به روسیه گلستان است. شاه می‌آید نگاه می‌کند می‌بیند که چه گلستانی را از دست داده، عشق‌آباد را و گرمو و قلقلو را... به سلیمان اوشال می‌گوید چرا این‌ها را فروختی؟ دستور می‌دهد دست و پایش را می‌بندند و می‌خواهاند توی زمین. بعد قورقوشوم (سُرب) را داغ می‌کنند و می‌ریزند دهانش و زنده زنده او را در گور می‌کنند. خلاصه این‌طور غصب کردند گرمو و قلقلو را.»

کوچ از وطن به وطن

بعد از واگذاری گرمو و قلقلو یا به قول آقای دلاور غصب وطن، روس‌ها شروع می‌کنند به کوچاندن اهالی روستا و پدر عباسعلی یعنی ملابرات هم که نوجوان بوده، به همراه خانواده و بستگانش به رباط کوچ می‌کنند. عباسعلی از روایت‌های پدرش کمک می‌گیرد و می‌گوید: «بعد از آن به اهالی روستا می‌گویند یا مردم روسیه بشوید یا بروید ایران. مردم هم می‌گویند ما ایرانی هستیم و می‌رویم ایران. بیشتر اهالی می‌آیند و در رباط مستقر می‌شوند. یک عده البته موفق نمی‌شوند که بیایند، چون مرز بسته می‌شود و آنجا می‌مانند. چند سال قبل یک عده از ترکمنستان آمدند و گفتند ما با شما قوم و خویش هستیم. کسانی بودند که اجدادشان نتوانسته بودند از گرمو و قلقلو بیایند و همان‌جا مانده بودند.» رباط یعنی همان جایی که شاه عباس صفوی کاروان‌سرای را در آن ساخته بود، تا پیش از کوچ اجباری اهالی گرمو و قلقلو نه تنها برای آن‌ها بیگانه نبود بلکه یک جور وطن دوم هم برایشان محسوب می‌شد.

آن گلستانی که به درد نمی‌خورد!

گرمو و قلقلویی که به روس‌ها تحویل داده شد، یعنی وطن اصلی خانواده دلاور، گلستانی سرسبز و حاصلخیز بود. عباسعلی از دوران بچگی‌اش به یاد دارد که وقتی همراه گوسفندان پدر به چراگاه‌های لب مرز یعنی جایی می‌رفت که از دور می‌شد علفزارهای گرمو و قلقلو را دید، از عطر گل‌های وحشی سرزمین پدری سرمست می‌شد. او ماجرای دردناک فرستاده شاه به این مناطق را هم که از پدرش شنیده بود تعریف می‌کند. آن‌طور که او می‌گوید ناصرالدین‌شاه قبل از آنکه قرارداد آخال را امضا کند شخصی به نام سلیمان اوشال را می‌فرستد به گرمو و قلقلو که این منطقه را بررسی کند و ببیند ارزش دارد که به خاطرش با روس‌ها بجنگند یا نه: «شاه، سلیمان اوشال را فرستاده بود که برو ببین گرمو و قلقلو چطور جایی است. سلیمان اوشال می‌آید سرسرکی نگاه می‌کند و بعد می‌رود به شاه می‌گوید اصلاً به درد نمی‌خورد، بدهیم برود! ناصرالدین شاه هم آن‌ها را می‌دهد به روسیه. پدرم جوان بوده که این اتفاق‌ها افتاده است. دایی‌ام کربلایی خوجو مرگان (به معنی صیاد) مرد ناترس و جنگاوری بود که با اینکه سن و سالش هم بالا بود با یک

روایت زندگی کاسبی که بخشی از هویت ناملموس قاسم آباد است



پدر ملا می شود!

شرایط روستا بعد از زلزله ایجاب می کرد که همه دست به دست هم دهند و ویرانی را از سر وطن باز کنند. در این میان، اما مسئولیت بزرگی به دوش برات جوان یعنی پدر آقای دلاور گذاشته شد: «بعد از زلزله ملا غلام (ملای ده) به پدرم می گوید تو صدای خوبی داری بیا قرآن و مرثیه هایی که یاد گرفتی را به بچه ها یاد بده. کتاب بزرگی هم به او هدیه می دهد که در آن روضه های سیدالشهدا (ع) را نوشته بوده. می گوید هیچ کس در این روستا نیست که صدایش مثل تو باشد و عاشق امام حسین (ع). به بچه های روستا عشق امام حسین (ع) را یاد بده. آن کتاب الان دست برادر بزرگم است». این می شود که آقابرات می شود ملابرات رباط و همه بچه های روستا زیر دست او قرآن خواندن را یاد می گیرند. عباسعلی هم اولین بار در مکتب پدر با قرآن و مرثیه آشنا شد: «پنج ساله بودم که وارد مکتب پدرم شدم. دو سه سالی در مکتب درس خواندم تا اینکه قرآن را تمام کردم و رسیدم به کتاب روضه. هرکسی که قرآن را تمام می کرد پدرم به او روضه و مرثیه یاد می داد. از آنجا عشق ابا عباد... (ع) در سینه من نشست.»

در واقع گرمو و قلقلو بیلاقشان بود و رباط قشلاقشان که در ایام مختلف سال بین این دو جابه جا می شدند؛ اما بعد از پیمان آخال و مهاجرت، شد تنها وطنشان که به آن عشق می ورزیدند. برات نوجوان که صدای خوبی داشت هم مانند دیگر هم ولایتی هایشان در مزارع همین رباط گندم و جو و عدس و نخود و ماش و حبوبات می کاشت، از باغ هایش انگور برداشت می کرد و دام هایش را در مراتع سرسبز اطرافش می چراند. در همین روستا زن گرفت و بچه هایش یکی یکی قد کشیدند. زندگی با همه زیبایی هایش در رباط در جریان بود تا اینکه دوباره سرنوشت خواب بدی برای ترکمن های کوچانده از وطن دید. در شامگاه ۱۱ اردیبهشت ماه ۱۳۰۸ هجری شمسی زمین لرزه فاجعه باری با بزرگی ۳/۷ در مقیاس امواج سطحی، شمال خاوری ایران و جنوب ترکمنستان را لرزاند. وبسایت پژوهشگاه بین المللی زلزله شناسی و مهندسی زلزله وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در این باره نوشته است: «زمین لرزه دهستان های گیفان، رباط، زیدر، قوشخانه، جیرستان، امیرانلو، اوغاز و باغان را چنان درهم کوبید که ۸۸ روستا ویران شد و بیش از ۳۲۰۰ تن جان باختند... در رباط تنها دروازه آن برپا ماند و از میان ۵۰۰ نفر ساکنان آن، بیش از ۳۳۰ تن کشته شدند.»

روایت زندگی کاسبی که بخشی از هویت ناملموس قاسم آباد است

ماجرای اولین کاسبی

عباسعلی غیر از این‌ها، اما استعداد دیگری هم داشت که مکتب سنتی آن روزها توان شکوفایی‌اش را نداشت و آن هم چیزی است که امروزی‌ها به آن می‌گویند مدیریت مالی و بازاریابی. به زودی شرایطی مهیا شد که عباسعلی بتواند پایه‌های کسب و کار یعنی حساب و کتاب را در مدرسه‌های جدید یاد بگیرد: «پدرم که شنیده بود در روستای «تازه اوغاز» معلمی آمده، رفت و آن معلم را با خانه و زندگی‌اش بار اسب کرد و آورد به رباط که به بچه‌ها درس بدهد. هفت سالم که بود رفتم مدرسه». به زودی علاقه به درس و حساب، عباسعلی ده ساله را به سمت اولین کار اقتصادی زندگی‌اش سوق داد، یعنی راه‌اندازی اولین خواروبار فروشی روستای رباط با شراکت پسرعمویش.

روایت عباسعلی از ماجرای کاسب شدنش این گونه است: «کلاس ششم که بودم با پسرعمویم شریک شدیم و یک مغازه خواروبار فروشی در روستا زدیم. آن زمان اگر سواد ششم می‌داشتی یا معلم می‌شدی یا افسر. پسرعمویم آمد پیش پدرم و گفت: «عمو! من سواد ندارم. اجازه بده پسرعمو با من شریک شود». پدرم ۳۰۰ تومان به من داد، پسرعمویم هم ۳۰۰ تومان گذاشت و با هم شریک شدیم.

من تقریباً ده ساله بود و پسرعمویم جوان بود. او با اسب می‌رفت از شیروان گندم، حبوبات، کشمش و خواروبار می‌آورد، من می‌نوشتم و حساب و کتاب می‌کردم و می‌فروختم. گاهی نقد و بیشتر وقت‌ها نسیه. ۲ سال با او شریک بودم. در این مدت ۳۰۰ تومان تقریباً ۱۰۰۰ تومان شد. بعد از آن از او جدا شدم.

پسرعمویم مغازه‌اش را جمع کرد و رفت دنبال کشاورزی و من در همان روستا مغازه خواروبار فروشی زدم. سال ۱۳۳۶ بود. مغازه‌اش را پدرم خرید به ۴۰۰ تومان. مغازه در خوری نبود. یک چهاردیواری گلی بود. هم مغازه را داشتم، هم می‌رفتم مدرسه. بعد از آنکه برادرهایم از پدرم جدا شدند، پدرم به هر کدام از بچه‌هایش یک حیاط داد. من هم که زن گرفتم و از پدرم جدا شدم این مغازه را از پدرم خریدم و کم‌کم پولش را دادم. پدرم گفت برو خودت کاسبی کن. من هم همین کاسبی را محکم گرفتم. قند و شکر و آبنبات و کشمش و حبوبات داشتم، کم کم چیزهای دیگر هم اضافه کردم. این‌ها را از شیروان و مشهد می‌خریدم. کلی فروش‌ها می‌گفتند: سفته بده، چک بده، می‌گفتم: من نه چک دارم، نه سفته. فقط یادداشت می‌کنم، سر موعد پول را از روستا می‌فرستم پستخانه شیروان و از آنجا برای شما می‌فرستند. بعد از چند سال آن مغازه گلی را خراب کردم و دو مغازه درست کردم. یکی انبار، یکی هم برای فروش. یک طرف پارچه چیده بودم، یک طرف غلوش جات (چکمه‌های پلاستیکی بلند) و کفش و پارچه، یک طرف حبوبات و برنج و کشمش و قند و آبنبات. اولین باری که آمده بودم مشهد پارچه بخرم، رفتم پیش حاج کاظم رضوانی پارچه‌فروش بزرگ مشهد که مغازه اش در خیابان خسروی نو روبه‌روی حرم بود. گفت: نمی‌شود باید یا سفته بدهی یا چک. ۲۰ سال سن داشتم. با لباس مرتب و کت و شلوار رفته بودم.

روایت زندگی کاسبی که بخشی از هویت ناملموس قاسم آباد است

خدا به ما بدهد که خدمت آقا باشیم؟ یک قوم و خویشی داشتیم در خیابان احمدآباد. آن زمان تازه احمدآباد را خیابان کشی کرده بودند و بیمارستان را هم تازه ساخته بودند. آن موقع به اسم بیمارستان فرح بود، حالا شده بیمارستان قائم. آن قوم ما ۵۰۰ متر خانه اش را به ۵۰۰۰ تومان گرفته بود. یک بار که آمده بودیم به مشهد رفتیم دیدن او، من همان موقع به پدرم گفتم بیا همه گوسفندهایت را بفروش در احمدآباد زمین بخریم. با آن پول می شد از یک چهارراه تا چهارراه بعدی را بخریم. برادرانم هم که زیادند.

این ها را مغازه می زنیم یکی را قماش فروشی می زنیم، یکی را چینی فروشی، یکی را قالی فروشی. ۱۵ سالم بود که این نقشه ها را می کشیدم. پدرم، چون ملای مکتب بود، نمی خواست آن را ول کند. رفتیم وطن امروز و فردا کرد و گفت باشد سال دیگر و خلاصه نگرفت. یکی دو سال بعد گفتم حالا که نیامدی مشهد، بگذار من بروم حرم آقا خادم بشوم. هیچی هم نمی خواهم. امضا هم می دهم، شاهد هم بیاور که من هیچی ارث و میراث نمی خواهم. زن هم نمی خواهد برایم بگیری. گفت: خودت برو پیرس بین قبولت می کنند؟ رفتم زیارت، از خادمی پرسیدم آقا بخواهم خادم بشوم چقدر خرج دارد؟ گفت سه هزار تومان. ۳۰ تا گوسفند می شد آن موقع. گفت: برو ارثت را بگیر، بیا. پدرم آن را هم نداد و ماندم در روستا تا اینکه زن و بچه دار شدم و قسمت شد که آمدم خدمت آقا علی بن موسی الرضا (ع). سال ۶۰ بود. همه چیز را فروختم و حراج کردم. بچه هایم کوچک بودند. پسر بزرگم ده سالش بود. با پنج بچه آمدم خدمت آقا. یک خانه کوچک ۶۲ متری آخر سی متری طلاب خریدم. بعد رفتم چهارراه شهدا که اسم نویسی کنم برای خادمی. رفتم آنجا چند سال هم علاف شدم تا اینکه قبول شدم انگشت نگاری هم کرده بودم، ولی اطلاع نداشتم که شغلم را چه بگویم خوب است.

گفتم: این آقای روبه رویت را می بینی؟ ضامن من آقا علی بن موسی الرضا (ع) است. من چک و سفته ندارم؛ ولی چک و سفته من همان کلامی است که صحبت می کنم. مشتری ها بیشتر نسبه بودند تا نقد. سالی دو بار می آمدند تسویه می کردند. یک بار وقتی پشم گوسفندهایشان را می چیدند و آن ها را می فروختند، یک بار هم سر خرمن هایشان. بعضی هم همان را نمی دادند. به آن ها که می شناختم که حسابشان خوب است نسبه می دادم. بعضی ها هم فقیر بودند که به جای خمس و زکات بهشان جنس می دادم.

آرزوهای بزرگ

کاسبی در روستا با همه رونقی که به زندگی عباسعلی بخشیده بود، برای آرزوهای بزرگی که او در سر داشت خیلی کوچک می نمود. او از بچگی به کارهای گسترده تر فکر می کرد. دوست داشت به مشهد بیاید و رزق حلالش را در همسایگی امام رضا (ع) به دست بیاورد. او می گوید: «از بچگی که با پدرم می آمدم زیارت، خیلی به امام رضا (ع) علاقه داشتم. می آمدم مسافرخانه شاه چراغ در بالا خیابان و وقت اذان صدای نقاره خانه را که می شنیدیم می رفتیم زیارت. همیشه خیلی افسوس می خوردم که همسایه آقا نیستیم. با خودم می گفتم یک روزی می شود که ما اینجا خانه بگیریم؟»

روایت زندگی کاسبی که بخشی از هویت ناملموس قاسم آباد است

خدا را داریم. امام رضا (ع) را داریم. خراسان یک قطعه از بهشت روی زمین است. ما همه جیره‌خوار آقا هستیم. از چه بترسیم؟ باید کار مردم را راه بیندازیم. مردم که می‌آمدند روی صندلی که نشسته بودم بلند می‌شدم دست به سینه بهشان خوشامد می‌گفتم. این از بچگی عادت من بود. از وقتی که در ولایت بودم این عادت را داشتم. حالا همه راضی‌اند. اولش سخت بود، بعد که آمدند رفتار و کردار و ترازو را دیدند روزبه‌روز کارمان رونق گرفت و کاسبی خوب شد. بچه‌ها کم‌کم بزرگ شدند و کمک کردند. می‌گویند با خدا باش پادشاهی کن بی‌خدا باشد هرچه خواهی کن. هرکس خدا را داشت ائمه را گرفت و قیامت را فراموش نکرد که صراط میزانی هست. صبح زود ساعت ۷ می‌رفتم مغازه تا ساعت یک شب بودم. ساعت یک می‌رفتم خانه و ساعت ۲ شب تازه شام می‌خوردم. به این مصیبت کار می‌کردم. کشکی نیست نان درآوردن. از دوره بچگی هیچ وقت توپ بازی نرفتم، بخواهی بروی بازی و با جوان‌ها این طرف و آن طرف، نمی‌توانی نان دریاوری و بچه‌ها را اداره کنی. به پسرهایم آن اوایل حقوق می‌دادم. کم‌کم از حقوقشان بهشان سهم دادم و شریکشان کردم. جلسه می‌گذارم و برایشان صحبت می‌کنم. بهشان می‌گویم کاسب حبیب خداست. شما ۷ برادر هستید. اگر پشت همدیگر را بگیرید ترقی می‌کنید و کارتان رونق می‌گیرد؛ ولی مال باید حلال هم باشد. خودم همان اول که به قاسم‌آباد آمدم با زخم حساب کردیم و رفتیم مالمان را حلال کردیم. همیشه بهشان گفته‌ام سادگی را بخر زرنگی را بفروش».

چون گفته بودم پدرم کشاورز است، گفتند: برو باغات. گفتم: آقا جان من کاسبم، دست من را ببین. پدرم کشاورز است، من خودم کاسبم. من آرزو می‌کنم برسم خدمت آقا. خلاصه نرفتم. خانه طلاب را که خریده بودم زیرش هم یک‌سره فروشگاه بود. همان خواروبار فروشی که در روستا داشتم، آنجا راه انداختم. در روستا کارم گرفته بود. فروشگاه‌های بزرگ، خانه بزرگ و تشکیلات. میهمان هم زیاد می‌آمد. همه را فروختم و آمدم ۶۲/۵ متر در طلاب خانه خریدم».

سادگی را بخر زرنگی را بفروش

کاسبی در طلاب، اما برای او چندان رونقی نداشت. هر خانه‌ای جلوی یک مغازه درآورده بود و مردم هم مستضعف بودند. این ایام مصادف بود با سال‌هایی که قاسم‌آباد تازه در حال شکل‌گیری بود و موج جمعیت کم‌کم داشت متوجه غرب مشهد می‌شد. فکر اقتصادی آقای دلاور به کار افتاد و این شد که دوباره کار و کاسبی را جمع کرد و به این سوی شهر آمد: «سال ۷۲ خانه و مغازه طلاب را فروختم ۳ میلیون تومان شد. دو سال بعد ۱۹/۵ متر مربع مغازه در چهارراه حجاب خریدم. شروع کردم به کار و خدا کمک کرد، کاسبی ما رونق گرفت. اولش اطرافمان همه بیابان بود. زخم گفت اینجا نمی‌توانی کاسبی کنی بچه‌ها از گشنگی می‌میرند. گفتم خدا هست.

روایت زندگی کاسبی که بخشی از هویت ناملموس قاسم آباد است



تومنی نیم قران از مردم بگیرید

عباسعلی دلاور در روزهای ۷۸ سالگی اش بیشتر کار را به ۷ پسرش که به آنها «دلاوران» می گوید سپرده است. او اولین کسی است که فروشگاه زنجیره ای در قاسم آباد افتتاح کرد و تازگی سومین شعبه فروشگاهش را در منطقه ۱۲ مشهد نیز راه اندازی کرده است. یکی از پسرانش درباره راه و رسمی که پدر در کاسبی به آنها یاد داده است، می گوید: «پدرم همیشه می گفت پسر من یک مقدار سرسنگین کن. همیشه بگذار طرف مشتری بیشتر باشد. از زمانی که دستگاه های جدید آمده که گرم را هم نشان می دهد پدر می گوید برکت رفته است. هرچند که ما ترازوهای دیجیتالی را در حد پنج شش گرم به نفع مشتری تنظیم کرده ایم. چند وقت پیش شکر تنظیم بازار برایمان آورده بودند. صنعت و معدن همیشه به ما اطمینان کامل دارد و کالاهای تنظیم بازار را می دهد ما توزیع کنیم. شکر آورده بودیم رویش نوشته بود یک کیلو گرم؛ ولی ما کشیدیم ۹۴۰ گرم بود.

زنگ زدیم به کارخانه اش و گفتیم این مدیونی دارد. ما این ها را به صورت کیلویی می فروشیم که مدیون نشویم، شما برای ما حساب کن. کارخانه قبول نکرد. با این حال ما آن ها را وزنی فروختیم یعنی به ضرر.

بعد رئیس بازرسی صنعت و معدن متوجه شد و، چون ما را خیلی قبول دارد پیگیری کرد و خیلی از ما تشکر کرد. ما حتی برنج های ده کیلویی را وزن می کنیم که کمتر جایی این کار را می کند، چون متوجه شدیم بعضی اوقات برنج خشک و وزنشان کم می شود. یا قیمت قدیم را ما با همان رقم قبلی می فروشیم. مثلاً جای قیمت قدیمش ۳۰ هزار تومان بود، ناگهان شد ۶۰ هزار تومان. ما کنار هم این کالاها را گذاشته بودیم مشتری تعجب می کرد. بیشتر فروشگاه ها قیمت را پاک می کنند، چاره ای هم ندارند؛ ولی ما نرم افزار را تنظیم کردیم کارهای سختی انجام دادیم که قیمت قدیم را به قیمت قدیم بفروشیم و قیمت جدید را با قیمت جدید. حاج آقا همیشه معتقد است که کم فروشی گناهش از گران فروشی بیشتر است، چون در کم فروشی در واقع دارید سر مشتری کلاه می گذارید. همیشه به ما می گوید: سود از قدیم تومنی یک قران مرسوم بوده، که می شود همان ده درصد الان. پدر همیشه می گوید: شما تومنی نیم قران از مردم بگیرید.»

کیان نام



استخدام نیروی فروشگاهی در بخش‌های:

حسابداری
مدیریت فروشگاه
مدیریت بازرگانی
صندوق‌داری

آشنا به نرم‌افزار کیان با سابقه کاری مرتبط

استخدام نیروی فروش

روحیه کار تیمی و مهارت در فروش
فن بیان قوی و روابط عمومی بالا
سابقه کار مرتبط
سابقه کار در حوزه نرم‌افزاری مزیت
محسوب می‌شود

استخدام نیروی گرافیکست

خلاق و ایده‌پرداز
دارای روحیه کار تیمی
با نمونه کار حرفه‌ای
مسلط به نرم‌افزار فتوشاپ و آشنا به
سایر نرم‌افزارهای گرافیکی

ارسال رزومه



retailjobs@kyansoftco.com

از طریق واتس‌آپ ۰۹۹۰۵۰۹۱۳۳۰

KYAN
soft company

شرکت نرم‌افزاری کیان نوررایانه

www.kyansoftco.com

۰۲۱ - ۸۷۷۰۰۱۶۵

فروش و وفادارسازی مشتریان از دیدگاه تونی شی

Tony Hsieh
1973-2020

در مورد این نوع خدمت‌رسانی معتقد بود "در کوتاه مدت هزینه زیادی به شرکت تحمیل می‌کند اما در درازمدت بازگشت خوبی خواهد داشت. آنهایی که بیشترین تعداد کفش امتحان شده را مرجوع می‌کردند همان‌هایی بودند که بیشترین کفش را هم می‌خریدند و سودده‌ترین مشتریان بودند

او حتی از فروشندگان خواسته بود در صورتی که مشتری جنسی را می‌خواست که آنها نداشتند باید مشتری را به رقیبی که آن جنس را داشت، هدایت می‌کردند. این نوع سیاست‌های وی نه تنها رقبا را عقب می‌زد بلکه مشتریان را وفادار خود می‌کرد

تونی شی یکی از بنیان‌گذاران شرکت مشهور فروش آنلاین کفش زیپوس و از بزرگان تجارت الکترونیک؛ متأسفانه هفته گذشته در اثر صدمات ناشی از آتش‌سوزی محل سکونتش، در آستانه ۴۷ سالگی جان خود را از دست داد

تونی شی در سال ۲۰۰۹ در یک قرارداد غیرمعمول مالکیت زیپوس را به آمازون واگذار کرد. در این قرارداد قید شده تا زمانی که زیپوس تارگت‌های مورد نظر را کسب می‌کند، آمازون دخالتی در مدیریت آن نخواهد داشت. تا تابستان گذشته تونی شی همچنان مدیریت را برعهده داشت تا اینکه خودش از این سمت استعفا داد.

ایده‌ها و تفکر تونی شی از علل اصلی موفقیت زیپوس بود و باعث شد حتی بعد از واگذاری آن به آمازون نیز مدیریت را به عهده داشته باشد با هم نگاهی به برخی از رویکردهای مدیریتی او می‌اندازیم:

چالش اصلی تونی شی فروش اینترنتی یک محصول پوشیدنی بود که مشتریان تا قبل از آن بدون تست و لمس حاضر به خریدش نبودند. او با پیشنهادهایی چون ارسال و تعویض رایگان کفش و امکان پس‌فرستادن محصول در صورت عدم رضایت حتی بعد از یک سال، سریع اعتماد مشتریان را جلب کرد

تونی به خوبی شیوه فروش فیزیکی کفش را در صنعت آنلاین به کار گرفت، مشتریان قادر به سفارش رایگان ده‌ها جفت کفش بودند و می‌توانستند بعد از پوشیدن و آزمایش کردن فقط آن‌هایی را که دوست داشتند نگه دارند و بقیه را پس بفرستند.



فروش و وفادارسازی مشتریان از دیدگاه تونی شی

Tony Hsieh
1973-2020

به‌رغم اینکه آقای شی یک کسب و کار اینترنتی را رهبری می‌کرد معتقد بود که تماس غیر مجازی با مشتریان موثرتر است به همین خاطر مشتریان را بیشتر به تماس تلفنی ترغیب می‌کرد تا ارتباط از طریق ایمیل

افرادی که مسئول پاسخ‌گویی به تلفن‌ها بودند چهار هفته متوالی آموزش می‌دیدند تا چطور با مشتری صحبت کنند و خاطره خوبی برای او به جای بگذارند چرا که شعار شرکت **"تحويل شادی"** بود. او معتقد بود که نباید «کالا» فروخت باید «شادی» به مشتریان تحويل داد. گاهی مکالمات تلفنی با مشتریان بیشتر از یک ساعت طول می‌کشید

یکی از جالب‌ترین ایده‌ها را در بخش استخدام کارمندان داشت؛ به افرادی که تازه استخدام شده بودند پیشنهاد می‌داد در صورتی که استعفا کنند یک ماه حقوق رایگان به آنها پرداخت می‌شود. به این ترتیب او کارمندانی را که چندان به کارشان متعهد نبودند شناسایی می‌کرد

او همچنین به تجربیات مدیریتی خاصی معروف بود که برخی، از آنها به‌عنوان جنون‌آمیز یاد می‌کنند. از جمله آنها یک سبک مدیریتی جدید تحت عنوان HOLACRACY را امتحان کرده بود که به دنبال حذف مدیران و دادن اختیار بیشتر به کارکنان بود



مدیریت تجربه مشتری آنلاین

چرا این کتاب را بخوانیم ؟

- * وجود پرسشنامه های استاندارد کیفی و کمی برای سنجش
- * وجود جامعیت لازم برای پوشش حداکثری حوزه مدیریت تجربه مشتری
- * صرفه جویی در زمان و هزینه برای آشنایی با حوزه مدیریت تجربه مشتری
- * مناسب برای پیاده سازی تجربه مشتری در کسب و کار های آنلاین و آفلاین



مؤلف: دکتر محسن سیفی و اعظم یزدی

ناشر: گسترش علوم پایه، تهران

تاریخ نشر: شهریور، 1398

کالبدشکافی مشتری از منظر بازاریابی و رفتار مصرف کننده

اعتقاد نویسندگان کتاب "کالبدشکافی مشتری" بر این است که شرکت ها برای فایده رسانی بهتر به مشتریان خود و تامین هر چه بیشتر رضایت آنها، به اطلاعات صحیح و ارزشمند نیاز دارند؛ زیرا محصولات و برنامه های بازاریابی خوب حاصل اطلاعات معتبر درباره نیازها و خواسته های مشتریان است. مولفان در این کتاب سعی کرده اند تا با استفاده از جدیدترین منابع معتبر، مخاطبان را با مفاهیم و پرسشنامه های مربوط به سه بعد دانش، نگرش و رفتار مشتریان آشنا کنند. با مطالعه این کتاب به وادی جذابی از علم بازاریابی قدم خواهید گذاشت که تعاریف و سنجه های روز دنیا را برای ارزیابی متغیرهای مربوط به مشتری در اختیار شما قرار خواهد داد.

مطالعه این کتاب را به تمامی مدیران ارشد شرکت ها، فعالان حوزه بازاریابی و مشتری مداری و تمامی صاحبان مشاغل توصیه می کنیم.

کالبدشکافی مشتری

(از منظر بازاریابی و رفتار مصرف کننده)

دکتر محمود محمدیان
(عضویت علمی دانشگاه علامه طباطبائی)
میلاد کریمی



مولفان: محمود محمدیان و میلاد کریمی

نشر مهربان

۱۳۹۸



کیان

soft company

شرکت نرم افزاری کیان نوررایانه



kyansoftco



kyansoftco



aparat.com/KyanSoftCo



linkedin.com/company/kyansoftco

نرم افزارهای یکپارچه مدیریت فروشگاههای زنجیره ای و هایپرمارکتها

☎ (۰۲۱) ۸۷۷۰۰۱۶۵

🌐 www.kyansoftco.com