رشد بازتابی فن بیان در مشاوره فنی مشتری محور؛ گزارش دو کارگاه آموزشی ویژه کارشناسان فروش

۶۰ نفر از مدیران فروش و کارشناسان بازاریابی در دو کارگاه آموزشی ویژه مشاوره فنی شرکت نیرو پژوهان شهر سیمین‌کوه شرکت کردند / تأکید بر گوش دادن فعال، پرسش‌های باز و پرهیز از قضاوت زودهنگام به عنوان سه رکن اصلی ارتباط با مشتری

مهندس کامران صدری‌نژاد ــــــ

سیمین‌کوه – گروه صنعتی نیرو پژوهان امروز در گزارشی از برگزاری دو کارگاه آموزشی ویژه کارشناسان فروش و بازاریابی خود خبر داد که در آن ۶۰ نفر از مدیران فروش، کارشناسان فنی و بازاریابان شرکت‌های تابعه در استان‌های مرکزی و شمالی شرکت کردند. این کارگاه‌ها که در هتل کوهسار سیمین‌کوه برگزار شد، بر مهارت‌های گوش دادن فعال، طرح پرسش‌های باز و پرهیز از قضاوت زودهنگام در فرایند مشاوره فنی با مشتریان تأکید داشت. به گفته برگزارکنندگان، بیش از ۷۰ درصد زمان کارگاه به تمرین‌های گروهی و نقد نقش‌های واقعی از تجربه روزانه کارشناسان اختصاص یافت.

در بخش گزارش‌ها آمده است که ۴۲ درصد از شرکت‌کنندگان گزارش داده‌اند در ماه‌های گذشته به دلیل برخورد عجولانه با مشتری در فرایند مشاوره فنی، فرصت فروش از دست رفته است. در مقابل، ۳۱ درصد از مشتریان نیز در نظرسنجی‌های داخلی شرکت اعلام کرده‌اند که تمایل بیشتری به خرید از کارشناسی دارند که پرسش‌های دقیق‌تری درباره نیاز فنی آنان مطرح می‌کند. این داده‌ها در کنار هم نشان می‌دهد که فاصله میان کارشناس خوب و فروشنده خوب در ذهن مشتری چقدر کم شده است.

در بخش دوم کارگاه، شرکت‌کنندگان به گروه‌های ۵ تا ۶ نفره تقسیم شدند و نقش‌های مشاور فنی، مشتری عصبی و مشتری بی‌حوصله را بازی کردند. مربیان از هر گروه خواستند پس از هر نقش، سه پرسش باز مطرح کند و سپس فرایند گوش دادن را تمرین کند. در جمع‌بندی کارگاه، مربیان تأکید کردند که پرسش باز نباید به معنای طولانی شدن بی‌دلیل گفتگو باشد و باید در کمتر از ۳ دقیقه به هسته نیاز مشتری برسد. این معیار برای بسیاری از شرکت‌کنندگان تازگی داشت و برخی از آنان گفتند تا پیش از این، طول مکالمه را نشانه کیفیت کار می‌دانستند.

در بخش پایانی، مدیر آموزش شرکت از تدوین یک چک‌لیست ۱۲ مرحله‌ای برای ارزیابی کیفیت مشاوره فنی در جلسات آینده خبر داد. این چک‌لیست شامل موارد مربوط به ثبت نیاز مشتری، معرفی گزینه‌ها، پاسخ به اعتراض‌ها و جمع‌بندی توافق است و قرار است از ماه آبان در سامانه داخلی شرکت بارگذاری شود. مدیر آموزش گفت ارزیابی کارشناسان بر اساس این چک‌لیست، همراه با نظرسنجی مشتریان، مبنای ارتقای شغلی و پاداش فصلی قرار خواهد گرفت و جزئیات آن ظرف دو هفته آینده اعلام می‌شود.

(مشکلات پنهان در اجرای پروژه)

سیاوش نوبهار ـ گزارشگر ویژه

مهندس کامران صدری‌نژاد، مدیر اجرایی شرکت نیرو پژوهان سپیدار، در گفت‌وگو با «خبرنامه صنعت و معدن» از تأخیر ۱۸ ماهه در اجرای یک پروژه نیروگاه خورشیدی ۵۰ مگاوات در شهرستان بیابانک خبر داد و گفت بخش عمده این تأخیر نه به دلیل کمبود منابع مالی، بلکه به دلیل ناهماهنگی میان دستگاه‌های اجرایی رخ داده است. به گفته وی، پروژه در مرحله صدور مجوز زیست‌محیطی ۹ ماه و در مرحله تأمین زمین ۶ ماه متوقف مانده است. صدری‌نژاد تأکید کرد که هیچ‌کدام از این موارد در شرح وظایف رسمی هیچ نهاد مشخصی نیست و همین خلأ باعث شده هر دستگاه منتظر دستگاه دیگر بماند.

در بخش دوم گفت‌وگو، مهندس کامران صدری‌نژاد پیشنهاد کرد یک کمیته هماهنگی سه‌جانبه میان وزارت نیرو، سازمان حفاظت محیط زیست و استانداری استان تشکیل شود تا زمان‌بندی مجوزها به صورت هفتگی بررسی شود. به گفته او، اگر این کمیته ظرف سه ماه آغاز به کار کند، پروژه می‌تواند تا پایان سال ۱۴۰۴ وارد مرحله ساخت شود. او افزود که ظرفیت نصب‌شده این نیروگاه برای تأمین برق ۱۲ هزار خانوار کافی است و کاهش انتشار کربن سالانه آن معادل ۴۰ هزار تن گزارش شده است.

در پایان، صدری‌نژاد گفت اگر روند فعلی ادامه پیدا کند، هزینه‌های اضافی ناشی از تأخیر و افزایش قیمت تجهیزات به بیش از ۱۲ درصد برآورد شده است. او هشدار داد که این مبلغ در نهایت از جیب مشترکان پرداخت خواهد شد و پیشنهاد کرد گزارش ماهانه پیشرفت پروژه به صورت عمومی منتشر شود. به گفته او، این شفافیت می‌تواند فشار رسانه‌ای لازم برای حل موانع را ایجاد کند بدون آنکه نیاز به دخالت قضایی باشد