



سیستم سازی کسب و کار

سیستم سازی چیست؟

سیستم سازی یا «سیستم سازی کسب و کار» شامل تمام کارهایی است که برای خودکارسازی کسب و کار انجام می‌شود تا با کمترین نظارت و دخالت مدیر، اغلب کارها به خوبی پیش برود. علم سیستم سازی به مدیران کمک می‌کند وابستگی کسب و کار را به خودشان کاهش دهند و وقتی در محل کار نیستند تمامی کارها به خوبی پیش برود.

تعریف سیستم

سیستم مجموعه‌ای از عناصر به هم پیوسته است که خروجی مشخصی ایجاد می‌کند. کسب و کار هم یک سیستم است و مجموعه‌ای است که خروجی مشخصی ایجاد می‌کند.

سیستم کسب و کار شامل مجموعه‌ای از افراد، اسناد و ابزار است و خروجی کسب و کار سودی است که ایجاد می‌کند.

اجزای سیستم کسب و کار

افراد: شامل خودمان، کارکنان و تمام تامین‌کنندگان و کسانی است که در پیشبرد کسب و کار ما اثرگذار هستند.

اسناد: منظور از اسناد، چشم‌انداز، مأموریت، مزیت رقابتی و تمام دستورالعمل‌هایی است که در آن تمام فرایندهای کسب و کار توضیح داده شده است.

ابزار: بخش مهمی از سیستم کسب و کار ما تجهیزات و ابزاری هستند که باعث پیشروی کسب و کار می‌شوند. کامپیوتر، سیستم تلفنی، وبسایت، سامانه پیامکی، نرم‌افزارها و ... ابزاری هستند که بخشی از سیستم کسب و کار ما هستند.



تعریف علمی سیستم سازی

سیستم سازی ساخت و بهینه‌سازی اجزای سیستم برای کارکرد بهتر است. یعنی از افراد بهتر، کاراتر و قوی‌تر استفاده کنیم، تمام فعالیت‌ها و فرایندهای کسب‌وکار را ثبت کنیم و اسنادی تهیه کنیم که هر کسی مطابق آن‌ها بتواند کسب‌وکار را پیش ببرد. همچنین از ابزار و تجهیزات بهتر و حرفه‌ای‌تر استفاده کنیم تا سیستم ما بهتر کار کند.

نکته جالب آن است که شما احتمالاً همین الان یک سیستم کسب‌وکار دارید. یعنی کارمندانی دارید. از تجهیزاتی مثل کامپیوتر، تلفن، فکس و ... استفاده می‌کنید. همچنین برای انجام برخی کارها دستورالعمل‌هایی دارید که البته شاید جایی مکتوب نکرده‌اید و در ذهن شما و کارمندان ذخیره شده است! موضوع آن است که باید این سیستم را بهینه‌سازی کنید تا عملکرد بهتری داشته باشد.

دلیل کلیدی برای پرداختن به سیستم سازی

۱. آزادتر شدن وقت مدیر

اگر سیستم سازی را به درستی انجام دهید، به‌عنوان مدیر لازم نیست در تمام جزئیات و تصمیم‌گیری‌های کوچک نقش داشته باشید. وقت شما آزادتر می‌شود و می‌توانید به اندازه کافی به تفریح و استراحت بپردازید که همین موضوع باعث افزایش عملکرد شما در محل کار می‌شود.

۲. پرداختن به کارهای مدیریتی

اغلب مدیران در محل کار، کارهای یک مدیر را انجام نمی‌دهند. آن‌ها در بهترین حالت یک کارمند خوب هستند و کارهایی را انجام می‌دهند که از عهده یک کارمند خوب به راحتی برمی‌آید. کارهایی مانند حسابداری، امور مالی، خرید مواد اولیه و حتی مذاکره

با خریداران جزو کارهای یک مدیر نیست.

کارهای کلیدی یک مدیر مواردی مثل استخدام، اخراج، انگیزش کارکنان، هدف‌گذاری، تعریف پروژه، طراحی استراتژی و ... هستند. اگر سیستم سازی نکنید هیچ‌گاه فرصت کافی نخواهید داشت تا به کارهای واقعی یک مدیر بپردازید!

۳. رشد کسب‌وکار

اگر به سیستم سازی نپردازید، رشد کسب‌وکار شما بسیار محدود خواهد بود و در نقطه‌ای متوقف می‌شود. موضوعی که خیلی از مدیران به آن توجه ندارند، کار در مقیاس بزرگ است. هر کاری اگر در مقیاسی بزرگ انجام شود نیاز به سیستم سازی دارد.

فرض کنید، می‌خواهید خدمات پس از فروش شما عالی باشد. اگر فقط ۵ مشتری دارید، این کار بسیار ساده است و یک کارمند باهوش به راحتی می‌تواند به این ۵ نفر خدماتی عالی ارائه بدهد. اگر کسب‌وکار شما ۵۰۰ یا حتی ۵۰۰۰۰ مشتری داشته باشد، دیگر امکان‌پذیر نیست که صرفاً با نیروی انسانی باهوش کار را پیش ببرید. شما به سیستمی نیاز دارید که شامل سخت‌افزار، نرم‌افزار و برنامه‌ریزی دقیق است تا بتوانید به چند هزار نفر خدمات بدهید.

اگر همین الان به سیستم سازی نپردازید، کسب‌وکار شما قابلیت رشد نامحدود نخواهد داشت و پس از مدتی متوقف خواهید شد!

شما بیشتر کار می‌کنید یا بیل گیتس!؟

آیا شما به سیستم سازی نیاز دارید؟

بسیاری از مدیران و کارآفرینان در روز بیش از ۸ ساعت کار می‌کنند و همیشه پرمشغله هستند. این گروه از افراد فکر می‌کنند با ساعات کاری بیشتر می‌توانند تمام کارها را به خوبی به پایان برسانند. ولی آیا توجه کرده‌اید که تمام کارآفرینان موفق دنیا، زندگی متفاوتی دارند. خیلی کم پیش می‌آید که یک کارآفرین موفق را ببینید که در روز ۱۰ ساعت کار کند و همیشه پرمشغله و خسته باشد.

راز موفقیت در کسب‌وکار لزوماً بیشتر کار کردن نیست. تمام مدیرانی که کسب‌وکارهای بزرگ را اداره می‌کنند با اصطلاحی به نام «سیستم سازی» آشنا هستند. اگر به کسب‌وکارمان مثل یک سیستم نگاه کنیم شاید بتوانیم با ایجاد تغییراتی، باعث رشد آن شویم.

["message_box text_color="light]

آیا شما به علم سیستم سازی نیاز دارید؟ کافی است به سوالات زیر پاسخ بدهید:

۱. هرچه کار می‌کنید پیشرفت کافی ندارید؟
۲. اگر سرکار نروید همه چیز از هم می‌پاشد؟
۳. لذت شما از کار کردن کمتر شده است؟
۴. کارهای ناتمام بسیار زیادی دارید؟

[message_box/]

اگر پاسخ شما به برخی از این سوالات مثبت است، احتمالاً وقت آن است که تغییری

در کسب و کارتان ایجاد کنید و سیستم سازی را آغاز کنید! هدف ما از سیستم سازی آن است که با حداقل حضور در محل کار، تمام کارها به خوبی پیش برود. احتمالاً زمانی که کارآفرین شدید یکی از اهدافتان این بود که علاوه بر موفقیت در کسب و کار، وقت کافی برای استراحت و تفریح داشته باشید.

چرا اغلب مدیران سیستم سازی نمی‌کنند؟

۱. بی‌علاقه بودن به واگذاری کارها

بسیاری از مدیران این تفکر اشتباه را دارند که هیچ‌کس مانند خودشان نمی‌تواند کارها را به خوبی انجام بدهد. عده‌ای دیگر فکر می‌کنند اگر کارهای مهم را به دیگران واگذار کنند خودشان فرد بی‌ارزشی خواهند بود یا کارکنان از آن‌ها حساب نخواهند برد.

اگر افرادی مثل بیل گیتس، استیو جابز و ... این‌طور فکر می‌کردند هنوز یک شرکت بسیار کوچک داشتند و احتمالاً خودشان در حال برنامه‌نویسی بودند! چون فکر می‌کردند هیچ‌کس مثل خودشان نمی‌تواند برنامه‌نویسی کند. برای ساختن یک کسب و کار موفق هیچ راهی ندارید جز واگذاری کارها به دیگران. البته شاید این واگذاری تا مدت‌ها با آموزش و نظارت همراه باشد تا به نتیجه مطلوب برسید.

۲. ترس از فناوری

اگر می‌خواهید به سیستم سازی بپردازید باید از فناوری استفاده کنید. مثلاً اپلیکیشن‌هایی وجود دارد که توسط آن‌ها می‌توانید کارها را فهرست کنید. سپس هر کار را به یک کارمند واگذار کنید. پیام خودکاری به کارمند ارسال خواهد شد و یادآوری خواهد کرد که کار باید انجام شود. همچنین کارمند می‌تواند روند پیشرفت کار را اعلام کند و شما در اپلیکیشن وضعیت کارها را بررسی کنید. این موارد نیاز به

استفاده از نرم‌افزارها و اپلیکیشن‌های مختلف دارد. شاید برخی از مدیران از این موارد ترس دارند، ولی برای پیشرفت، باید بر این ترس غلبه کنید!

البته یک راهکار دیگر هم وجود دارد! تمام کارهای مربوط به فناوری را به یکی از اعضای تیم واگذار کنید و به او اعتماد کنید. شما فقط بگویید دقیقا دنبال چه نتیجه‌ای هستید و آن فرد تحقیق کند و سخت‌افزار و نرم‌افزار مناسب را تهیه کند تا به سیستم کسب‌وکارتان اضافه شود.

۳. پرمشغله بودن

بسیاری از کارآفرینان بیش از حد پرمشغله هستند. البته این موضوع خودش نشانه بدی است و نشان می‌دهد مشکلی وجود دارد و اصلا روی سیستم سازی کار نشده است. یک مدیر موفق نباید خیلی پرمشغله باشد. اگر خیلی پرمشغله هستید دلیلش آن است که اغلب کارهایی که در روز انجام می‌دهید اصلا کار شما نیست! کار کارمندان است! شما همیشه باید وقت کافی برای فکر کردن، برنامه‌ریزی، طراحی استراتژی و ... داشته باشید.

یک دانش‌آموز دوچرخه‌ای را در دستش گرفته بود و با سرعت به سمت مدرسه می‌دوید. دوستانش می‌گویند چرا سوار دوچرخه نمی‌شوی؟ او می‌گوید: «آن قدر دیر شده است که فرصت ندارم دوچرخه را پایین بگذارم و سوارش شوم!» کار بسیاری از کارآفرینان این‌طور است!

۴. ایده‌آل گرایی

برخی از مدیران بسیار ایده‌آل‌گرا هستند. همین موضوع باعث می‌شود بیشتر وقت خودشان را با برنامه‌ریزی و بررسی مواردی بگذرانند که هیچگاه اجرایی نمی‌شود. ایده‌آل‌گرایی باعث می‌شود تا تمام جوانب کار با دقت بررسی نشده، هیچ اقدامی صورت نپذیرد. همین موضوع باعث به تعویق افتادن کارها می‌شود. مدیران

ایده‌آل‌گرا کمتر به سیستم سازی می‌پردازند چون نیاز به ایجاد تغییرات زیادی در کسب‌وکار است.

آیا شغل دارید یا کسب‌وکار؟!

آقای مایکل گربر نویسنده چند کتاب پرفروش در زمینه کارآفرینی درباره این موضوع صحبت می‌کند که بسیاری از مدیران کسب‌وکار ندارند و فقط یک شغل دارند!

اگر به محل کار مراجعه نکنید و همه کارها به‌خوبی پیش برود، شما یک کسب‌وکار دارید. درواقع سیستمی دارید که خودش سود ایجاد می‌کند. ولی اگر حضور نداشتن شما باعث مشکلات می‌شود، شما یک شغل خوب دارید با رئیسی که خودتان هستید و حقوقی که متغیر است.



تنها راه داشتن کسب‌وکار آن است که کارهای تخصصی مانند برنامه‌نویسی، طراحی،

گرافیک، حسابداری و ... را به دیگران واگذار کنید و خودتان به یک سیستم‌ساز قدرتمند تبدیل شوید.

آقای «هارو اکر» در کتاب معروفش «ثروت سریع» توضیح می‌دهد که بسیاری از مدیران خودشان مهم‌ترین و کلیدی‌ترین چرخ‌دنده سیستم‌شان هستند. پس بزرگترین مانع رشد کسب‌وکارشان هم خودشان هستند. چون اگر از صبح تا شب تلاش نکنند کسب‌وکار پیش نمی‌رود.

سیستم سازی برای مدیران در ۳ گام

۱. بهینه‌سازی افراد

یک قدم بسیار مهم و کلیدی در بهینه‌سازی افراد، استخدام افراد مناسب است. استخدام یک کار بسیار ارزشمند و وقت‌گیر است. اغلب مدیران به استخدام به دید یک بحران نگاه می‌کنند که باید در کمترین زمان حل شود. یک سیستم‌ساز می‌داند باید وقت و انرژی کافی برای استخدام افراد مناسب بگذارد.

["message_box text_color="light]

برای استخدام بهتر مطالب زیر را مطالعه کنید:

روش استخدام افراد مناسب

برگه تقلب استخدام

۲۴ سوال اپل در مصاحبه‌های استخدام

کتاب استخدام و اخراج نوشته برایان تریسی

[message_box/]

قدم مهم دیگر در سیستم سازی واگذاری کارها است. تا جایی که امکان دارد کارها را به کارمندان واگذار کنید.

هر وقت با کار جدیدی مواجه می‌شوید که باید انجام شود، ابتدا از خود بپرسید: چه کسی می‌تواند این کار را به خوبی انجام بدهد؟ اگر شخص مناسبی وجود ندارد از خود بپرسید: چه کسی با کمی آموزش و کمک می‌تواند این کار را انجام دهد؟ توانمندی کارکنان را دسته کم نگیرید. احتمالاً کارمندانی دارید که با کمی راهنمایی و تشویق می‌توانند کارهایتان را بهتر از خودتان انجام بدهند! به جای کنترل لحظه به لحظه کارکنان، آن‌ها را به حال خودشان رها کنید. ولی هر هفته جلسات منظمی داشته باشید و روند پیشرفت کارها و همچنین مشکلات احتمالی را بررسی کنید.

["message_box text_color="light]

برای واگذاری بهتر مطالب زیر را مطالعه کنید:

واگذاری کارها، مهم‌ترین مهارت یک مدیر
تصمیم‌گیری را واگذار کنید
استفاده از فرمول «دوان» برای کارهای روزانه
کتاب واگذاری کارها نوشته برایان تریسی

[message_box/]

شاید لازم باشد جایگاه برخی از کارکنان را تغییر بدهید. به عده‌ای از آن‌ها مسئولیت‌های کلیدی‌تری بدهید. حتی شاید مجبور شوید برخی از کارکنان را اخراج

کنید.

هرم مازلو در مدیریت کارکنان

اگر می‌خواهید کارکنان بدون حضور شما همیشه به‌خوبی کار کنند باید سعی کنید طبق **هرم مازلو** - نمودار زیر، انگیزه کارکنان را از موارد ابتدایی پایین هرم به موارد بالاتر ارتقا دهید. اگر تنها انگیزه کارمند موارد مالی باشد، خیلی راحت ممکن است وقتی که نیستید خوب کار نکند و حتی در اولین فرصت شما را ترک کند.

اگر بتوانید افراد را به بالاترین سطح برسانید، آن‌ها احساس کنترل کامل بر کارشان دارند و احساس می‌کنند در محل کار شما، خودشان یک کسب‌وکار کوچک دارند و اختیارات کافی دارند. اگر کارکنان به چنین جایگاهی برسند، بدون حضور مدیر هم به‌خوبی کار می‌کنند چون احساس می‌کنند کار را برای خودشان انجام می‌دهند و نه برای شما.



بهینه‌سازی ابزار (تجهیزات)

برای سیستم سازی شاید لازم باشد تجهیزات جدیدی تهیه کنید یا از تجهیزات موجود بهتر استفاده کنید. مثلاً با نصب و راه‌اندازی یک سیستم تلفنی VOIP می‌توانید از راه دور، پیام‌های تلفنی را گوش کنید. همچنین می‌توانید از تماس‌های تلفنی گزارش بگیرید، میانگین زمان مکالمات را ببینید و همچنین مکالمات خیلی طولانی را بررسی کنید تا ببیند مشکل چه بوده است.

استفاده از سامانه پیامکی هوشمند، سیستم پاسخگویی خودکار ایمیل، فکس آنلاین و ... کمک می‌کند تا بسیاری از کارها راحت‌تر و سریع‌تر انجام شوند. همچنین نصب نرم‌افزارهایی برای چت داخلی می‌تواند فرایندهای کاری را آسان‌تر کند. تجهیزات زیادی به صورت سخت‌افزار یا نرم‌افزار وجود دارد و بسیاری از کارهای تکراری و خسته‌کننده را خودکارسازی می‌کند. برای شروع سیستم سازی باید ببینید در کدام قسمت‌های کسب‌وکار نبودن تجهیزات مناسب کار را سخت‌تر و طولانی‌تر می‌کند. اهمیت ابزار خوب و حرفه‌ای را دست‌کم نگیرید.

مثالی از به‌کارگیری تجهیزات در سیستم سازی برای انجام کارها

بهینه‌سازی اسناد (دستورالعمل‌ها)

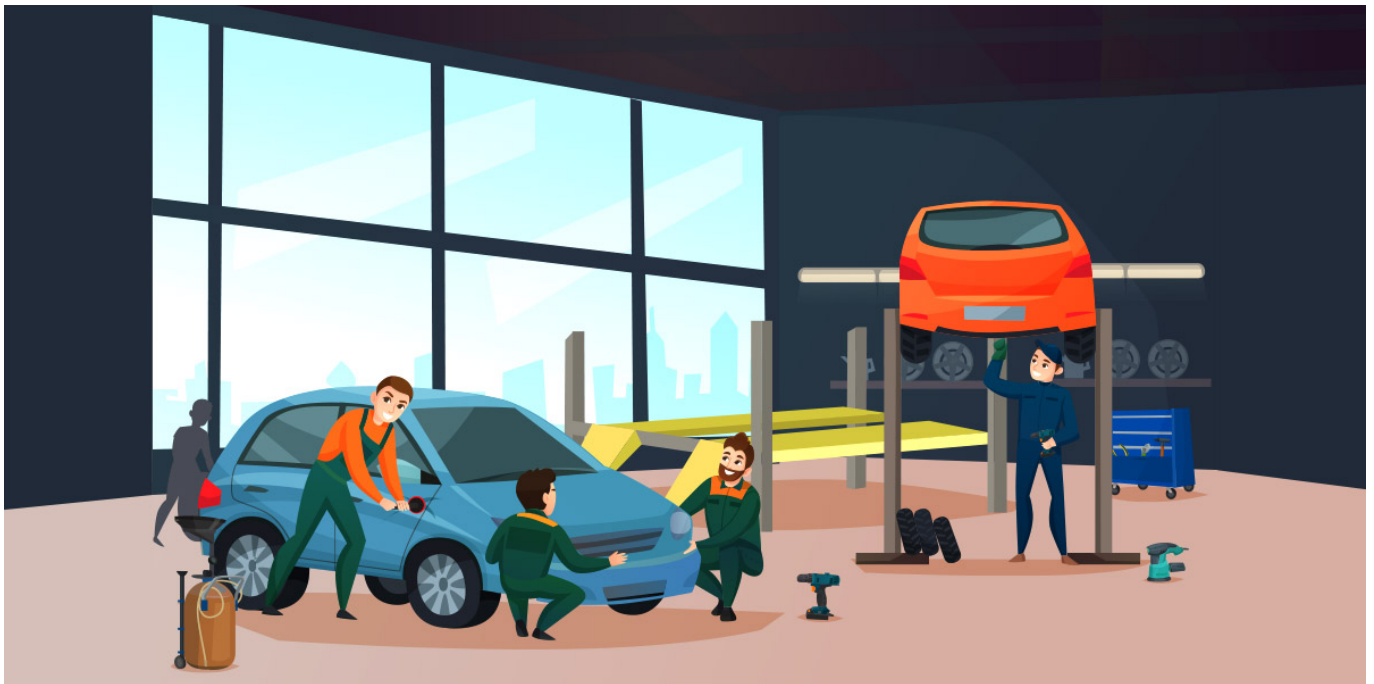
شاید بزرگ‌ترین ضعف اغلب کسب‌وکار در این مورد باشد. هر فعالیتی که در کسب‌وکار انجام می‌شود باید دستورالعمل مشخصی داشته باشد. در بسیاری از شرکت‌ها دستورالعمل مشخصی وجود ندارد. مثلاً شما باید یک دستورالعمل صحبت با مشتری داشته باشید. اگر مشتری بگوید چرا قیمت شما این‌قدر زیاد است، همیشه باید یک پاسخ یکسان بشنود و آن پاسخی است که شما در دستورالعمل پاسخگویی به مشتری نوشته‌اید. اگر کسی تخفیف می‌خواهد واکنش شما و هرکدام از

فروشنده‌گان باید دقیقا یکسان باشد. پس تمام حالت‌های ممکن را پیش‌بینی کنید و سپس دستورالعمل تهیه کنید.

حتی برای کارهایی که فقط خودتان انجام می‌دهید دستورالعمل درست کنید، چون اگر کاری را مدتی انجام ندهید، شاید جزئیات آن به فراموشی سپرده شود. مثلا برای استخدام، اخراج، پاسخگویی اعتراضات مشتریان و ... دستورالعمل‌های دقیقی تهیه کنید. هر وقت دیدید دستورالعمل تهیه‌شده عالی نیست آن را بهبود بدهید.

در بسیاری از شرکت‌ها این دستورالعمل‌ها فقط در ذهن کارکنان وجود دارد و جایی ثبت نشده است. به همین دلیل اگر یکی از کارمندان یا خود مدیر چند روز غایب باشد همه‌چیز به هم می‌ریزد.

مزیت داشتن دستورالعمل آن است که می‌توان آن را مدام بهبود بخشید. پس از مدتی شما راهنمای مکتوب ارزشمندی دارید که باعث می‌شود تمام قسمت‌های کسب‌وکارتان به‌خوبی کار کند.



مثالی از سیستم سازی یک تعمیرگاه اتومبیل

فرض کنید کار شما تعمیر اتومبیل است و درآمد کنونی شما ۲ میلیون تومان در ماه است. از این لحظه تصمیم می‌گیرید سیستم سازی کنید. اگر حجم کار شما ۱۰ هزار برابر بیشتر می‌شد چه اتفاقی می‌افتاد؟ آیا می‌توانستید در روز به جای تعمیر ۵ اتومبیل، ۵۰۰۰۰ اتومبیل تعمیر کنید؟! چنین کاری برای یک تعمیرکار امکان‌پذیر نیست. پس باید به فکر تغییراتی در کسب‌وکار خود باشید.

یک ایده آن است که تعمیرکارانی را بیابید که با قیمتی کمتر از شما، حاضرند کار را انجام دهند و شما از هر تعمیر سود ببرید. شاید به این نتیجه برسید که به ۱۰ هزار تعمیرکار حرفه‌ای نیاز دارید، ولی چنین افرادی پیدا نمی‌شوند و خیلی از آن‌ها حرفه‌ای نیستند. بنابراین شاید راه‌حل آن باشد که خودتان به آن‌ها آموزش دهید. ولی آموزش ۱۰ هزار نفر کار ساده‌ای نیست و شاید به سال‌ها وقت نیاز باشد. Shorten with AI

ناگهان به‌فکرشان می‌رسد که یک‌بار آموزش کاملی ارائه کنید و از آن آموزش

فیلمبرداری شود و به تعمیرکاران دیگر عرضه شود. با خود فکر می‌کنید چگونه می‌توان مطمئن شد آن تعمیرکاران مطالب را به خوبی فرا گرفته‌اند. به فکر برگزاری آزمونی می‌افتید که مهارت آن‌ها را بسنجید. Shorten with AI.

نکته دیگر آن است که تعمیرکاران باید برخورد خوبی داشته باشند و کاملاً حرفه‌ای عمل کنند، آن‌ها باید با مشتری دوست شوند و دلسوز باشند. امروزه مشتریان سراغ تعمیرکاران عبوس و بداخلاق نمی‌روند. بنابراین به این فکر می‌افتید که برای استخدام آن تعمیرکاران معیارهایی تعریف کنید و حتی سوالاتی طراحی کنید تا انتخاب افراد با دقت بیشتری انجام شود. چون خودتان فرصت ندارید با ۱۰۰۰۰ نفر مصاحبه کنید، جزوهای تهیه می‌کنید که روش دقیق استخدام در آن توضیح داده شده است.

شاید افرادی استخدام شوند ولی کار مشتری را خوب انجام ندهند و باعث شوند یک مشتری خوب برای همیشه شما را ترک کند. راه حل چیست؟ شاید بتوان سیستم نظرسنجی ساده‌ای طراحی کرد که مشتری پس از تعمیر شدن اتومبیلش آن را پر کند. ولی با خود فکر می‌کنید: من خودم هیچگاه فرم‌های نظرسنجی را پر نمی‌کنم. پس مشتریان من هم شاید اینگونه باشند. پس باید راهی بیابید تا مشتریان را ترغیب کند، فرم را پر کنند. شاید شستشوی رایگان اتومبیل گزینه خوبی باشد، ولی با توجه به وقت لازم برای اینکار و هزینه آن اجرای این ایده عملی نباشد. شاید یک بسته دستمال کاغذی رایگان مخصوص اتومبیل، عملی‌تر باشد. و این داستان همینطور ادامه پیدا می‌کند...

دیدید چگونه با یک تغییر دیدگاه ساده ۱۰ هزار برابر، ایده‌های جدیدی به ذهنتان می‌رسد؟ حال شاید هیچگاه نتوانید کسب و کارتان را ۱۰ هزار برابر کنید. ولی می‌توانید همین کسب و کار کنونی خود را طوری طراحی کنید که قابلیت رشد ۱۰ هزار برابر را

داشته باشد. فرض کنید می‌خواهید ساختمان ۱۰ هزار طبقه‌ای بسازید و اکنون پول کافی در اختیار ندارید و بعدها مایلید کار را ادامه دهید. بنابراین هم‌اکنون باید پی‌ریزی ساختمان را برای ۱۰ هزار طبقه انجام دهید و نه برای یک طبقه.

چگونه تشخیص بدهیم کسب‌وکارمان رشد می‌کند یا خیر؟

در سیستم سازی باید تصمیم‌گیری‌های احساسی را کنار بگذاریم و بتوانیم کسب‌وکارمان را با اعداد و ارقام تحلیل کنیم. در این ویدیو ژان بقوسیان توضیح می‌دهد چگونه با کمک شاخص‌های کلیدی عملکرد کسب‌وکارمان را تحلیل کنیم.

[["aparar id="VaxpT"](#)]

حل سیستمی مشکلات کسب‌وکار

اگر سیستم کسب‌وکار بیش از حد به دقت و کارایی کارکنان تکیه کند رشد چندانی نخواهد داشت. در سیستم سازی دنبال راهکارهایی هستیم که مشکلات کسب‌وکارمان را به‌صورت سیستمی حل کنیم.

فرض کنید یکی از کارمندان، مسئول بسته‌بندی و ارسال سفارشات است. کسب‌وکار شما دو مدل تلفن می‌فروشد که ظاهر و جعبه آن‌ها بسیار شبیه به هم است. کارمندی که مسئول ارسال سفارشات است هر بار باید با دقت مدل تلفن را از روی جعبه بخواند، با فاکتور مطابقت دهد و بسته‌بندی و ارسال کند.

پس از مدتی مشاهده می‌کنیم کارمند ما وقتی خسته است گاهی مدل‌های اشتباه را برای خریداران ارسال می‌کند و نارضایتی مشتریان بیشتر شده است. یک راهکار اشتباه و غیرسیستمی آن است که به آن کارمند تذکر بدهیم و حتی تهدید

کنیم در صورت تکرار اشتباهات جریمه یا اخراج خواهد شد. این روش هیچ کمکی به حل مشکل نخواهد کرد، چون همیشه خطای انسانی بخشی جدانشدنی از کار است. Shorten with AI.

راهکار سیستمی آن است که جعبه این دو تلفن را از نظر ظاهر و به خصوص رنگ آن قدر متفاوت طراحی کنیم که امکان اشتباه حذف شود. کارمند در اوج خستگی هم هیچگاه رنگ زرد را با رنگ آبی اشتباه نخواهد گرفت! پس برای بسیاری از مشکلات کسب و کار راهکارهایی سیستمی وجود دارد که بسیار اثرگذار هستند. Shorten with AI

مشکل بسیاری از کارآفرینان و مدیران هم دقیقا همین است. آن‌ها کسب و کار خود را طوری طراحی نمی‌کنند که به راحتی قابل رشد باشد. بخش مهمی از وقت یک مدیر باید به سیستم سازی اختصاص داده شود و نه انجام خدمات و کارهای موردی و کم ارزش. البته شاید فکر کنیم ساخت جزوه استخدام، تلف کردن وقت است. ما فقط می‌خواهیم یک نفر را استخدام کنیم و اگر تمامی کارها به طور شفاهی انجام شود وقت بسیار کمتری تلف خواهد شد. با اینکار پیریزی ضعیفی انجام می‌دهیم که بعدها اضافه کردن طبقات را سخت‌تر خواهد کرد.

مثالی از حل مشکلات به روش سیستمی

۸ پیشنهاد ساده برای آغاز سیستم سازی

۱. وقتی با کاری مواجه می‌شوید که باید انجام شود، آیا سعی می‌کنید خودتان انجام دهید یا تا حد ممکن کارها را واگذار می‌کنید؟ اغلب مدیران درگیر کارهای کم ارزش می‌شوند و همین باعث می‌شود به کارهای مهم‌تر نرسند.

۲. فهرستی از تمام کارهایی که در محل کار انجام می‌دهید تهیه کنید و آن‌ها را به سه گروه تقسیم کنید. کارهای قابل واگذاری، کارهای قابل حذف و کارهایی که فقط از عهده خودتان ساخته است.

۳. آیا در تصمیمات محل کار از اصل ۲۰/۸۰ استفاده می‌کنید؟ تنها ۲۰ درصد تصمیمات کاری مهم و حیاتی هستند. بقیه تصمیم‌گیری‌ها را به کارمندان واگذار کنید. تصمیم‌گیری‌های کوچک، یکی از تلف‌کننده‌های زمان هستند.

۴. آیا کارهایی وجود دارد که انجام آن‌ها نیازی به کارمند حضوری ندارد؟ این‌گونه کارها را برون‌سپاری کنید تا توسط دیگران و مجموعه‌های متخصص در خارج از شرکت انجام شود.

۵. آیا مراحل انجام تمام کارهای مهم شرکت را به دستورالعمل تبدیل کرده‌اید؟ اگر هنوز این کار را انجام نداده‌اید از کارمندان خود کمک بگیرید و از آن‌ها بخواهید تمام کارهایی که انجام می‌دهند را به یک فایل دستورالعمل تبدیل کنند تا دیگران هم بتوانند به کمک آن دستورالعمل همان کار را انجام دهند.

۶. آیا از کارمندان خود می‌خواهید هر روز گزارش کار برایتان بفرستند؟ بهتر است یک آدرس ایمیل جدید تعریف کنید و از کارمندان بخواهید در پایان هر روز گزارش کار خود را به آن آدرس بفرستند تا شما در جریان تمام کارها قرار بگیرید.

۷. انباری درست کنید و از تمام موارد مصرفی و تجهیزات ضروری یک نسخه اضافه

داشته باشید تا در صورت برخورد با مشکل از آن استفاده کنید. مثلا بسیاری از شرکتها کامپیوترهایی دارند که کارهای حساسی انجام می‌دهند و همیشه باید روشن باشد.

داشتن یک منبع تغذیه اضافه باعث می‌شود در صورت سوختن منبع تغذیه کامپیوتر، بلافاصله جایگزین شود.

۸. آیا سیستمی درست کرده‌اید که کارمندان به راحتی به فایل‌های لازم دسترسی داشته باشند؟ مثلا می‌توانید شبکه درست کنید و در یک فولدر مشترک تمام فایل‌های لازم را قرار دهید تا هر کارمند بتواند به آن دسترسی داشته باشد.

["message_box text_color="light]

آیا می‌خواهید سیستم سازی را خیلی حرفه‌ای‌تر بیاموزید و در کارتان پیاده‌سازی کنید؟

اگر به مطالب بسیار حرفه‌ای‌تر برای آموزش سیستم سازی نیاز دارید می‌توانید دوره سیستم سازی پیشرفته را تهیه کنید و تا جای ممکن کسب و کارتان را از خودتان مستقل کنید.

style="gloss" "اطلاعات بیشتر درباره دوره سیستم سازی" button text]
expand="true"

link="https://modiresabz.com/product/%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%8
V-%D8%B3%DB%8C%D8%B3%D8%AA%D9%85-

["%D8%B3%D8%AV%D8%B2%DB%8C/" target="_blank

[message_box/]

