

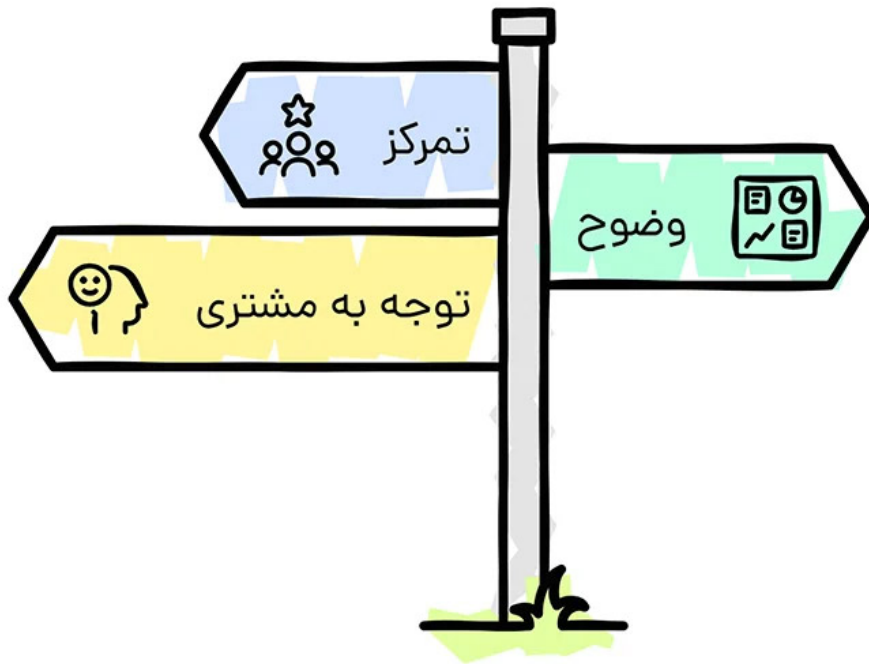


## آیا در کسب و کارتان ستاره قطبی دارید؟

ستاره قطبی (NSM) یک معیار کلیدی است که شرکت‌ها از آن به عنوان نقطه تمرکز برای رشد خود استفاده می‌کنند. مدتی است این معیار در شرکت‌های برتر دنیا و به خصوص سیلیکون‌ولی استفاده می‌شود. این عدد بهترین نمایانگر ارزش واقعی است که یک شرکت به مشتریان ارائه می‌دهد. به علاوه، «معیار ستاره قطبی» راهنمایی برای رشد بلندمدت شرکت در مقایسه با رشد کوتاه‌مدت فراهم می‌آورد.

## چرا معیار ستاره قطبی مهم است؟

- معیار ستاره قطبی به شرکت‌ها در زمینه‌های مختلف کمک می‌کند:
- ۱. تمرکز:** همه اعضای شرکت بر روی یک هدف مشترک تمرکز دارند.
  - ۲. وضوح:** همه می‌توانند به راحتی ببینند که عملکرد شرکت چگونه است.
  - ۳. توجه به مشتری:** شرکت بیشتر به ارائه ارزش به مشتریان توجه دارد و این باعث ایجاد فضایی برای تمرکز بر نگهداری مشتری می‌شود.



## نحوه انتخاب معیار ستاره قطبی

برای انتخاب یک ستاره قطبی موثر، این هشت سوال می‌تواند به شما کمک کند:

۱. **لحظه موفقیت مشتری:** NSM شما باید نزدیک به لحظه‌ای باشد که مشتری به نتیجه موردنظر خود از محصول یا خدمات شما دست می‌یابد.
۲. **بیان ارزش به مشتری:** NSM باید ارزش واقعی را که مشتریان از محصول شما دریافت می‌کنند، نشان دهد.
۳. **قابلیت اندازه‌گیری:** NSM باید به راحتی قابل اندازه‌گیری باشد.
۴. **زمان بندی:** NSM باید بر اساس یک دوره مشخص اندازه‌گیری شود.
۵. **کنترل پذیری:** NSM باید مقادیری باشد که تحت تاثیر عوامل خارجی قرار نگیرد.
۶. **بازتابی از رشد:** هر چه NSM افزایش یابد، نشان‌دهنده رشد کسب‌وکار شماست.
۷. **تاثیر متقابل:** NSM باید بر کل شرکت تاثیر بگذارد و همه اعضای شرکت باید احساس کنند که در این هدف مشترک دخیل هستند.
۸. **افزایش مکرر:** NSM باید به گونه‌ای باشد که به صورت منظم رشد کند.

## مثال‌هایی از معیار ستاره قطبی

چند نمونه از معیار ستاره قطبی شرکت‌های معروف را ببینید.

- **فیس‌بوک:** تعداد کاربران فعال ماهانه (MAU)
- **اسپاتیفای:** زمان صرف‌شده در گوش دادن به موسیقی
- **آمازون:** تعداد خریدها در هر ماه
- **ایر بی ان بی:** تعداد شب‌های رزرو شده
- **اوبر:** تعداد سفرها در هر هفته

## آیا می‌توان چندین معیار ستاره قطبی داشت؟

به‌طور کلی، شرکت‌ها تنها باید یک «معیار ستاره قطبی» داشته باشند. استثنایی برای این قاعده وجود دارد: اگر شرکتی محصولات یا خدمات کاملاً متفاوتی ارائه دهد که هر یک نتیجه متفاوتی برای مشتری داشته باشد، در آن صورت می‌توان چند NSM داشت.

## آیا معیار ستاره قطبی همیشه ثابت می‌ماند؟

معیار ستاره قطبی باید ثابت باقی بماند؛ مگر اینکه شرکت تغییر عمده‌ای در ارزش پیشنهادی خود به مشتریان ایجاد کند.

تعیین یک معیار ستاره قطبی به شما کمک می‌کند تا به هدف‌های بلندمدت خود برسید و در هر جنبه‌ای از کسب‌وکار خود رشد داشته باشید. با تمرکز بر ارزش واقعی که به مشتریان خود ارائه می‌دهید، می‌توانید به رشد پایدار و مداوم دست یابید.