

این توصیه‌ها را برای سلامتی‌تان جدی بگیرید^(۱)

امیرمقدم

اصول طب سنتی برخلاف طب نوین بر پایه پیشگیری از بیماری هاست، نه درمان آن‌ها. در کتاب طب الرضا^(۲) توصیه‌های زیادی در این باره آورده شده است که عمل به آن‌ها می‌تواند تا حد زیادی سلامتی‌ما را تضمین کند. در ادامه به برخی از این توصیه‌ها اشاره گذرای می‌کنیم.

- کسی که می‌خواهد به آزار شکم مبتلانشود، نباید در میان غذا خوردن آب بنوشد؛ چون رطوبت بدن را زیاد و معده را ضعیف می‌کند و رگ‌های بدن بهره لازم را از غذای نمی‌گیرند و غذا در معده هضم نمی‌شود.
- کسی که می‌خواهد به درد اسافل بدن (دردهای پایین تنه) مبتلانشود و از درد بواسیر محفوظ بماند، هر شب مقدار هفت دانه خرمای برنیک (نوعی خرمای با کیفیت) را با کمی کره گاوی بخورد و نیکوست محل را با روغن زنبق نیز چرب کند.
- کسی که می‌خواهد از درد مثانه شکایت نکند، هیچ‌گاه نباید بول خود را نگه دارد، هر چند در مسیر و راه باشد.
- کسی که می‌خواهد حافظه اش قوی شود، صبح‌ها باید ناشتا نزد یک هفت مثقال زبیب (نوعی کشمش) بخورد.
- کسی که می‌خواهد نیروی بیشتری داشته باشد، هر روز باید سه قطعه زنجبیل بخورد که با عسل مر باشد و نیز مقدار یری خردل با غذای خود مصرف کند.
- کسی که می‌خواهد خردش نیرومند شود، هر روز باید سه دانه هلیله را با نبات بکوبد و میل کند.
- کسی که می‌خواهد ناخن‌های او نرکد و زرد نشود و اطراف ناخن‌هایش سالم بماند تا ناخن‌هایش را باید هر پنجشنبه بگیرد و روز دیگری را برای این کار اختیار نکند.
- کسی که می‌خواهد به گوش درد مبتلانشود، باید هنگام خوابیدن مقداری پنبه در سوراخ گوش خود بگذارد.
- کسی که می‌خواهد در زمستان زکام را از خود دور ببیند، باید هر روز سه لقمه از غذای عسل میل کند. همچنین نباید بویدن گل‌رگس را در زمستان به تأخیر بیندازد. مصرف سیاه دانه هم برطرف کننده زکام است.
- کسی که می‌خواهد از زکام در تابستان در امان باشد، هر روز یک خیار بخورد و از نشستن در آفتاب هم بپرهیزد.

نکته
روز

مستحبات معامله

● حلیم بودن

نبايد در برخورد با مشتريان به ويژه مشترياني كه امكان دارد رعايت حال فروشنده را كنند، عصباني نشد، بلكه بايد تاجاري كه مي‌شود در رفتار با مشتريان صبور بود.

● مشتري را منتظر نگذاشتن

هرگاه خريداري پيدا شد، در همان زمان فروشنده كالايش را بفروشد و مشتري را منتظر نگذارد.

● عيب را نپوشاند

با اينكه عيبي در محصول به طور آشكار وجود دارد، اما آن عيب را بگويد تا سبب ايجاد اطمينان در مشتري شود.

● متاع بد را پنهان نكند

ظاهر كردن متاع خوب و پنهان كردن متاع بد مكروه است. اين رفتار سبب نوعي تبليغات غلط و اغواي مشتري مي‌شود. طوري كه انگار سعي در خوب جلوه دادن همه كالاهادر (مشت نمونه خروار است). در حالي كه خلاف واقعيت است. از اصول مشتري مداري، گرفتن قاصي‌ها و ارائه جنس بهتر به مشتري، فرق نگذاشتن بين مشتري‌ها و كمك به نياز مندان است.

درمانگاه

دردهای صبحگاهی با ورزش برطرف می‌شود

- **شهروند: حدود دو سال از شکستگی مچ دست چپم می‌گذرد، اما هنوز موقع کار و فعالیت با دست، همه انگشتان یا انگشت کوچک دستم صدا می‌کند. آیا این نشانه‌ها خطرناک است؟**

اگر شکستگی، صاف جوش نخورده باشد و پس از آن هم فیزیوتراپی انجام نداده باشید، درد ادامه پیدا می‌کند و استخوان تغییر شکل می‌دهد، اما به نظر می‌رسد استخوان دست شما همان زمان جوش خورده است و شما باید ورزش‌هایی برای قوی شدن دست انجام دهید. بهترین ورزش برای مچ دست، کار کردن با خمیر یا ورز دادن حلقه‌های پلاستیکی است. ابتدا از حلقه شل‌تر شروع کنید و بعد با نوع سفت‌تر آن تمرین کنید. بهتر است تا مدتی کارهایی که بیشتر از دستان استفاده می‌کنید، کم کنید.

- **شهروند: بیست ساله هستم و چند هفته است که صبح‌ها هنگام بیدار شدن از خواب، استخوان مچ پا و انگشتان دست و پایم دردی می‌کند.**

مشکل چیست؟

دردهایی که از آن نام بردید، شبیه دردهای روماتیسمی هستند، اما دردهای روماتیک، ویژگی‌های مشخص دیگری هم دارند. برای نمونه، اگر بیش از شش هفته طول بکشد، هفت یا هشت مفصل را درگیر کند و مفاصل به صورت قرینه دردناک باشد، می‌توان احتمال روماتیسم را داد. اما دردهای صبحگاهی که معمولاً پنج تا ده دقیقه طول می‌کشد، بیشتر به انجام ورزش‌هایی مانند ریلکسیشن و یوگا نیاز دارد. اگر با ورزش درد تسکین پیدا نکرد، می‌توانید به متخصص مراجعه کنید تا با گرفتن عکس تشخیص قطعی دهد.



سمیرا شاهیان | مشتری‌مداری هر تعریفی از هر منظری؛ چه دینی و چه مهارت‌های کسب و کار که داشته باشد، دنبال یک هدف مشخص است؛ ایجاد وفاداری در مشتری و تکرار خرید توسط او. اگر مشتری راضی نباشد یا فروشنده، دروغ تحویلش بدهد، در رقابت تنگاتنگ کسب و کارها، دیگر بر نمی‌گردد و خرید نمی‌کند. باین توضیح، روشن است که مشتری‌مداری یکی از روش‌های کسب و کار است که مهم‌ترین دغدغه آن کسب رضایت مشتری است. این رضایت تا آنجا اهمیت دارد که حتی برایش استانداردهای مدیریتی ویژه‌ای همانند ISO 1004 تدوین شده است تا بتوان با روش‌های علمی، رضایت‌مندی مشتری را اندازه‌گیری کرد. البته ناگفته‌نماند که سهم تجربه‌های افراد در کسب و کار برای دستیابی به رفتارهای اخلاقی مفید، مانند رعایت انصاف نیز بسیار مؤثر است. مادر این مطلب قصد داریم به رعایت اخلاق، ادب و رفتار نیکو در فضای کسب و کارها بپردازیم.

مشتری‌مداری در اسلام

از دیدگاه اسلام، مشتری‌مداری نوعی ارزش نهادن به انسان و سعی در برآورده کردن خواسته‌های او با تکیه بر قوانین الهی، حق‌مداری و رضایت طرفین معامله با در نظر گرفتن انصاف است.

کسب و کار
در دایره اخلاق

نکاتی درباره رعایت رفتار منصفانه و اخلاق مشتری‌مداری

افرادی که دارای اخلاق حرفه‌ای هستند، چه ویژگی‌هایی دارند؟

شاید برایتان سوال باشد افرادی که ادب در کسب و کار و اخلاق حرفه‌ای دارند، چه ویژگی‌های رفتاری دارند. در اینجا برخی از این ویژگی‌ها را برمی‌شماریم.

مسئولیت‌پذیری

● فردی که در کسب و کار اخلاق حرفه‌ای دارد پاسخگوست و مسئولیت تصمیم‌ها و پیامدهای آن را می‌پذیرد. چنین فردی سرمشق دیگران و اخلاقی‌مدار است و به درستکاری و خوش‌نامی در کارش اهمیت می‌دهد. این افراد در کسب و کار گنج پنهان هستند.

رقابت‌طلبی سالم

● کسی که دارای اخلاق حرفه‌ای است، سعی می‌کند جدی و پرقار باشد. اعتماد به نفس دارد و به مهارت زیادی در حرفه خود دست پیدا می‌کند و سعی نمی‌کند با هر روشی در رقابت برنده باشد. این گونه افراد خود قابل اعتماد هستند و موجب جلب اعتماد مشتریان و در نتیجه محبوبیت برند کسب و کار می‌شوند.

صدقت

● افرادی که دارای اخلاق حرفه‌ای هستند و مخالف ریاکاری و دورویی هستند، به ندای وجدان خود که سرمشا رعایت اخلاق است گوش می‌دهند و در همه حال به شرافتمندی توجه می‌کنند و شجاع و با شهامت هستند.

احترام به دیگران

● این افراد به حقوق دیگران احترام می‌گذارند و فقط منافع خود را مرجع نمی‌دانند.

احترام به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی

● کسب و کاری که به ارزش‌های اجتماعی یا بیند باشد، بی‌شک محصولات تولیدی خود را روی حیوانات آزمایش نمی‌کند. همچنین در فرایند تولید و دفع زباله‌های خود محیط زیست را در نظر می‌گیرد.

احترام به دیگران

● اگر کارآفرینان و مدیران یک کسب و کار این ویژگی را داشته باشند می‌توان مطمئن بود در شرایط دشواری چون همه‌گیری کرونا، رکود اقتصادی، کاهش فروش و مواردی از این دست نهایت تلاش خود را می‌کنند تا هم مردم در تنگنا قرار نگیرند و هم نیروی انسانی خود را اخراج یا تعدیل نکنند.



اصول مشتری‌مداری و رفتار در کسب و کار

نشان دادن واقعیت‌ها در معامله

تعریف و تمجید فروشنده از کالا ممکن است اثر خوبی نداشته باشد و در صورتی که تعریف فروشنده از کالا با واقعیت منطبق نباشد یا در نظر مشتری این گونه جلوه نکند، اعتماد را سلب می‌کند. از طرف دیگر باید به مشتری آگاهی درست داد و او را از عیب‌های کالا آگاه کرد و نباید ذهنش را منحرف کرد. یکی از مصداق‌های این اصل، همین شرایط اقتصادی فعلی در کشورمان است. فرض کنید خانواده‌ای به دنبال تهیه جهیزیه برای دخترشان هستند. این خانواده دست روی هر کالایی که می‌گذارند، قیمت‌های نجومی هوش از سرشان می‌پراند. در چنین اوضاعی فروشندگان نباید فقط به سود خود ببیندیشند و حرفی از کیفیت با مشتری نزنند. برای نمونه یکی از راه‌های خیانت به مشتری این است که سرویس چینی بدل و ضعیف را با عنوان اصل، اما قیمت میانه بفروشند و حرفی از تفاوت کیفیت کالاهای مشابه در بازار به میان نیاورند و این طور نشان دهند که زیر قیمت خرید یا بازار، کالایشان را عرضه می‌کنند.



خرید و فروش کالای خوب

خرید و فروش کالای خوب نیز اصل دیگری در معامله است. در حدیثی از امام صادق^(ع) به موضوع اهمیت ارائه کالای با کیفیت به مشتری تأکید شده است. ایشان وجود برکت را در خرید و فروش چیزهای خوب بیان کرده‌اند. به راستی که رعایت اخلاق و رفتار حرفه‌ای در کسب و کار، ظرفیت‌های خودش را دارد، یکی از مصداق‌هایی که برای این اصل می‌توان یادآوری کرد، فروش ملک است. همه ماملک‌های مسکونی و تجاری زیادی را دیده‌ایم که در کنار مزایای ویژه، معایبی هم دارند. برای نمونه پارک کردن بیش از اندازه خودروهای عبوری یا سد معبرهای مختلفی که مقابل مغازه‌ها می‌شود، عیبی برای بعضی از ملک‌هاست. اما فردی که می‌خواهد معامله را جوش دهد یا ز هم فقط به سود خودش می‌اندیشد و به هیچ‌کدام از عیب‌ها و ایرادها اشاره نمی‌کند. متأسفانه توصیه چنین افرادی این است که خریدار از مانپرسیده است.

سخت‌گیری نداشتن در رفتار با مشتری

مستحب است فروشنده در قیمت جنس سخت‌گیری نکند و تقاضای کسی که با او معامله کرده و پیشیمان شده را هم بپذیرد. سود گرفتن غیرمتعارف از مشتری مکروه است مگر اینکه مشتری بخواهد کالایی را برای تجارت بخرد. از طرفی مستحب است فروشنده سود را تا حد نیاز روزانه کاهش دهد، اما به صفر نرساند حتی اگر مشتری در اضطراب باشد. گاهی پیش می‌آید که مشتری وسواس زیادی در خرید به خرج می‌دهد و با اینکه به نظر می‌رسد همه جوانب را سنجیده است، باز هم به فروشنده مراجعه می‌کند و قصد تعویض کالای خریداری شده یا مرجوع کردن آن را دارد. صد البته که در کنار معیارهای مشتری‌مداری، خریدار هم باید اصول اخلاقی را رعایت کند. اما فروشنده می‌تواند در چنین مواقعی با بردباری، رضایت خریدار را جلب کند. کاری که سبب می‌شود همین مشتری سخت‌گیر به خاطر اخلاق خوب مغازه‌دار بارها و بارها برای خرید برگردد.

حد و مرز اعتماد به مشتری

معامله‌ها را باید مکتوب کرد یا شاهی بر آن ها گرفت تا در چار شک و مشکل نشویم. بنابراین اعتماد به مشتری هم اندازه‌ای دارد و باید در چار چوب خاصی باشد تا احتمال کلاهبرداری و ضرر از هر دو طرف معامله برطرف شود. اگر به عنوان فروشنده، رعایت حال مشتری را می‌کنید و اجناستان را نسبه می‌فروشید، این کار خوب را با یک بی‌دقتی دیگر ضایع نکنید. دفتر حساب داشتن و ثبت کردن اجناس فروخته شده و مبلغ دریافت شده، اصولی احترامی به مشتری نیست. ضرب المثل حساب حساب است، کاکا برادر در اینجا کاربرد دارد؛ یعنی در حساب و کتاب حتی با برادر خود هم سخت گیر باش.

آسان گرفتن در فروش قوت روزانه مردم

در برخی احادیث هم از بی‌دقتی عمدی در وزن کردن گندم و بیشتر دادن آن صحبت شده است که نشان می‌دهد در قوت عادی مردم زیاد بر آن‌ها نباید سخت گرفت. خوار و بار فروشی که حیویات برای مردم وزن می‌کند، لبنیاتی‌ای که شیر، ماست و پنیر به دست مردم می‌دهد و حتی طلافروشی که طلا روی ترازو می‌گذارد و به مشتری می‌فروشد، باید حواسش به خریدار باشد. راه و رسم مشتری‌مداری این است که باید کفه را به نفع مشتری سنگین کرد.

ممنوعیت احتکار

احتکار در لغت عبارت است از نگه داشتن اشیاء به خاطر فروش با قیمت بیشتر. این عمل حرام است زیرا سبب به زحمت افتادن مردم می‌شود که همان مشتری‌های ما هستند و با مراعات حال آن‌ها را داشتن مغایرت دارد. همچنین امام صادق^(ع) از محترکی که باعث سختی مردم شود، به عنوان ملعون یاد می‌کنند. در روایتی از پیامبر گرامی اسلام^(ص) هم نقل شده است که ایشان به محترکان امر می‌کنند تا کالاها را به بازار سرازیر نکنند و بسیار از این کار آن‌ها خشکمیی می‌شوند و می‌فرمایند بالا و پایین آمدن قیمت را باید به خداوند واگذار کرد. یکی از نمونه‌های بارز احتکار که شاید در خاطر خیلی‌هایمان از دوره بحرانی کرونا باقی مانده است، کمیاب شدن ماسک سه لایه پزشکی و مایع ضد عفونی کننده دست در آن زمان بود. فرد محترک برایش فرقی ندارد مردم در چه شرایطی هستند و با چه مشکلاتی دست و پنجه نرم می‌کنند، او فقط به دنبال سود خودش است. در روزهای کرونایی سختی که تا سال گذشته مردم درگیرش بودند، دائم از این طرف و آن طرف خبر احتکار اجناس به گوش می‌رسید، یک روز کپسول‌های اکسیژن نایاب می‌شد و روز دیگر ماسک‌ها و کالاهای بهداشتی. قصه‌ای پרגصه که همیشه بوده است. بد نیست بدانید در اسفند ۱۳۹۸ یعنی زمانی که هنوز مردم ایران کرونا را جدی نگرفته بودند ۱۲ هزار ماسک تنفسی در مشهد احتکار شده بود که توسط مأموران کشف و تحویل دانشگاه علوم پزشکی شد.

