

صف آرای به نفع فرهنگ شهری

ما باید برای حضور در موقعیت های مختلف، صبر را بیاموزیم

سمیرا شاهیان

سوزه روز

فاصله میان افراد در صف، فاصله بی متصدی، سروکله زدن با مردم، دعوا سر نوبت، و عبارت هایی از این دست، همه صبوری در زمان ایستادن در صف را به ما یادآوری می کند، اما گاهی کمتر شاهد بروز و ظهور فرهنگ آن در جامعه هستیم.

همه ما این صف ها را تجربه کرده ایم: نانوایی، اتوبوس و قطار شهری، بانک، درمانگاه، داروخانه، رستوران و بسیاری صف های دیگر که با توجه به آنچه برایمان پیش می آید و متقاضی اش هستیم، باید در آن بایستیم و منتظر رسیدن نوبتمان باشیم. در این میان، تنها کاری که ممکن است کمی صف را برایمان شیرین کند و از رنج انتظار در آن بکاهد، صبوری است؛ یعنی نه تنها صف و صبوری جدا از هم نیستند بلکه در ارتباط مستقیم باهم قرار دارند. از آنجا که در ابتدای هر صفی فروشنده یا عرضه کننده است و در انتهای آن خریدار یا متقاضی، درباره موضوع صبر در خرید باید به روابط مشتری و فروشنده هم گریزی زد. امروز می خواهیم در این باره بیشتر بخوانیم.



درمانگاه

عصای چهار پایه را در یک دستش و پاکت بزرگ عکس ام آر آی را هم در دست دیگرش گرفته است. اظهار درد می کند و به دلیل وضعیت، جمع و جور کردن عصا و وسایل برایش دشوار است. من و چند فرد دیگر پیش از آمدن او مقابل باجه پذیرش ایستاده ایم تا متصدی، کارت بانکی مان را برگرداند و شماره بدهد. خانم تازه واردی که از منشی، نوبت پزشک ارتوپد برای همان روز می خواهد، ماسکش را برمی دارد. سرش را توی جمعیت می کشد و رو به منشی با بی تابگی می پرسد: «عزیزم، نوبت می دی؟» هنوز

جوابی نگرفته است. سرش را به عقب برمی گرداند و آه می کشد. بی توجه به جمعیت، فقط انتظار دارد کارش راه بیفتد. پاکت عکس را به شیشه باجه تکیه می دهد، اما پاکت ناسازگارتر از آن است که ثابت بماند. خم می شوم و پاکتش را برمی دارم و به دستش می دهم. دوباره جای قبلی تکیه می دهد که باز هم می افتد. جوانی دیگر به کمکش می آید. افراد در صف نوبت سعی می کنند در شلوغی درمانگاه با صبوری، رنج بیماری این خانم را درک کنند و حرفی نزنند که ملول شود. خانم دوباره پرسش خود را تکرار می کند. منشی جواب نمی دهد؛ زیرا هم زمان که دارد از کارت بانکی یک نفر پول دریافت و بیمار بعدی را

به اتاق معاینه هدایت می کند، مشغول پاسخگویی تلفنی است. چند آقا هم از سمت دیگر باجه پذیرش که محل رفت و آمد منشی است، سرک می کشند و پرسش های خودشان را پیگیری می کنند. در همین حال آقای مسنی به باجه نزدیک می شود. خودش را می کشد و قبضش را روی پیشخوان می گذارد و با یک دست آن را نگه می دارد. انگار قانون اینجا این است که از راه برسی، در صف جابزنی و انتظار داشته باشی همه فقط پاسخگوی کار تو باشند. منشی که از این وضع به ستوه آمده است، گوشی تلفن را سر جایش می گذارد و با صدای بلند همه را از باجه دور می کند.



کار دار

چند متر به دستگاه خودپرداز نمانده است که از هیبت آدم های رویه رو متوجه می شوم همه با آن دستگاه کار دارند. به دو و فوری خودشان را به دستگاه می رسانند. وقتی جلود دستگاه، نگاه ها با هم برخورد می کند، از روی شرم، دو نفر عقب نشینی می کنند و اولویت را به من که نزدیک دستگاه بودم، می دهند. هنوز رمز کارت مر را وارد نکرده ام که یکی از راه می رسد و با کارتش به دیواره دستگاه می زند. یکی از آن ها که با عجله خودش را به دستگاه رسانده بود، دست هایش را روی دیواره، حائل می کند و می گوید: «نمی بینی جلوتر از شما ایستاده!» به عقب برمی گردم و با اعتراض به افراد پشت سرم می گویم: «لطفا کمی فاصله بگیرید.» اما جمعیت منتظر جواب می دهند: «زود باش خانم! کار داریم...»



قانون های صفی

هر جایی عرف خودش را می طلبد. ایستادن در صف هم از جمله موقعیت هایی است که شاید قانون مکتوبی برای آن وجود نداشته باشد، اما فرهنگ شهری و می طلبد عرف آن را رعایت کنیم، در فروشگاه ها، درمانگاه ها، رستوران ها، بانک ها، دستگاه های خودپرداز و... که نیاز است حقوق یکدیگر را رعایت کنیم. بنابراین در این موقعیت ها بیشتر حواسمان به این نکات باشد:

- لازم نیست در صف به فرد جلویی یا پشتی خیلی نزدیک شویم. به حریم شخصی افراد در صف احترام بگذاریم.
- هنگامی که در صف ایستاده ایم، با دود سیگار اطرافیانمان را آزار ندهیم.
- اگر گروه هستیم، همه باهم در صف

- بایستیم، فکر کنید چقدر آزار دهنده است پشت سربک نفر در صف ایستاده باشیم و یک دفعه گروهی به فرد جلویی اضافه شود.
- فرزندانمان را کنترل کنیم که به دست و پای بقیه افراد ایستاده در صف نینچند.

- اگر صفی تازه شکل می گیرد، برای ایستادن در جلوفصف یک باره هجوم نیاوریم.
- هل دادن دیگران از مصادیق بارز بی نزاکتی است. در صف، ادب را فراموش نکنیم.
- گاهی ما در صف های اشتباه قرار می گیریم و بعد سعی می کنیم برای جبران

- آن در صف دیگر بدون نوبت وارد شویم.
- اگر صفی طولانی است، ابتدا به دیگر کارهایمان برسیم تا با ترک کردن صف و برگشتن دوباره، دیگران را آذین نکنیم.
- به باجه صندوق های فروشگاه ها که بالای آن ها نوشته شده است «مخصوص اقلام کمتر از...» توجه کنیم.

همیشه حق با مشتری است؟

- هنگام ارتباط برقرار کردن با مشتری به او اطمینان بدهیم که به دقت به حرف هایش گوش می کنیم. صبوری و در برخورد با مشتری، در آینده به افزایش تعداد آن ها و رونق کار ما کمک خواهد کرد.
- حرف مشتری ای را که در حال بیان یک مشکل است، کوتاه نکنیم. اگر موضوعی پیش آمده که مشتری از آن گلّه مند است، با صبوری به صحبت هایش گوش کنیم.
- بهتر است در برخورد با مشتری، افعال منفی را از جمله هایمان حذف کنیم. ما قرار است وقت بگذاریم تا ابهام های مشتری را برطرف کنیم، نه اینکه او را گیج کنیم.
- بکوشیم نه بیش از حد تخصصی صحبت کنیم که فرد مقابل متوجه صحبت های مان نشود و نه مانند بچه ها با او صحبت کنیم که از ما برنجد.
- در برخورد با مشتری او را به گونه ای خطاب نکنیم که احساس تهدید یا تحقیر کند و حالت دفاعی به خود بگیرد. گاهی پیش می آید به دلیل خستگی، در انتخاب کلمات دقت کافی نمی کنیم؛ پس صبور باشیم و بیش از آنکه به پایان دادن کار فکر کنیم، به انجام درست آن بپردازیم.
- سعی کنیم مخالفت ها و پرسش های مشتریان را پیش بینی کنیم. اگر چنین آینده نگری ای داشته باشیم، هر مخالفت و پرسشی سبب عصبانیت ما نمی شود.
- مشتری را از اموری که به خواسته او مربوط است، آگاه کنیم. وظیفه ماست با صبوری به گونه ای رفتار کنیم که در تاریکی ابهام باقی نماند.

برخورد فروشنده با مشتری

از عوامل مهم در موفقیت فروشنده ها، صبوری و یادگیری شیوه برخورد مناسب با مشتریان است. اگر فروشنده بداند که چگونه با مشتری خود برخورد کند، افزون بر افزایش فروش، می تواند حس بهتری به مشتریانش منتقل کند. خلاف این رویه در باره مشتری با فروشنده هم وجود دارد، یعنی همیشه هم حق با مشتری نیست. گاهی هم این مشتری است که باید با اخلاق و رفتار مناسب، حقوق فروشنده را رعایت کند.

برخورد مشتری با فروشنده

- وقتی در یک روز تعطیل به یک فروشگاه یا مرکز خرید می رویم، همه افراد را با یک چشم بینیم؛ یعنی این طور نیست که چون ما استراحت کرده ایم، فروشنده نیز در آرامش کامل بوده و روزی آرام را سپری کرده است. مراعات حال او را هم نکنیم.
- پیش از طرح هر پرسشی، کمی به محیط اطراف دقیق نگاه کنیم. شاید بر حسب هایی که روی قفسه کالاها نصب شده است، همان پاسخ پرسش ما باشد.
- فروشنده گان و عرضه کنندگان، مانند ما مشتری ها که از ایستادن در صف و منتظر ماندن کلافه می شویم، خسته می شوند و به آن هانیز باید حق داد. این جریانی دوطرفه است و سود و زیانش هم باید دوطرفه باشد؛ یعنی نباید همه کالافی هایمان را روی فروشنده گان خالی کنیم. ما تنها مشتری آن ها نیستیم، بلکه آن ها باید به مشتریان زیادی پیش از ما و پس از ما پاسخ بدهند.
- همان طور که انتظار داریم، فروشنده با مشتری باید خوش برخورد باشد و با ادب رفتار کند. خریدار نیز باید مطابق فرهنگ شهری و این رفتار ها را به خرج دهد. گفتن خداحود می تواند به شروع ارتباطی آرام کمک کند.
- گاهی خودمان را جای فروشنده بگذاریم که ناچار است روزانه با تعداد زیادی از اقشار مختلف سروکار داشته باشد؛ پس ابتدا با صبوری، کالای مدنظرمان را انتخاب و برای گزین نهایی مان به فروشنده مراجعه کنیم.



دفتر

● **دفترهای خدمات مسافرتی**

سفر چه با برنامه ریزی قبلی و چه فوری باشد، اضطراب خودش را دارد. هر چه درجه اهمیت سفر بیشتر شود، مانند اینکه شغلی، مأموریتی، تحصیلی و... باشد، اضطراب بیشتری هم برای مسافر به ارمان می آورد. دفترهای خدمات مسافرتی نیز یکی از مراکز هستند که با مسافران سروکار دارند؛ مسافرانی که بیشتر به دلیل آنچه گفتیم دلهره و اضطراب دارند تا کارهایشان به درستی پیش برود. باید حواسمان باشد پیش از مراجعه به این دفترها، همه مدارک لازم همراهمان باشد تا وقت خودمان و متصدی فروش بلیت هدر نرود. توجه کنیم وقتی متصدی مشغول رتق و فتق کار مشتری است، با پرسش های زیاد مزاحم کارش نشویم و از دقتش در امور نگاهیم. این موضوع نیز احترام به فردی است که پس از ما در صف قرار گرفته است.

دفترهای پیشخوان، پلیس + ۱۰، بانک ها، دفترهای قضایی و... از جمله جاهایی هستند که پیش از مراجعه به آنجا باید بدانیم چه مدارکی لازم است. به علاوه به دلیل اهمیت موضوع هایی که در این دفترها و اداره ها پیگیری می شود، باید بصور باشیم و بیش از هر زمان دیگری حق تقدم را در نظر بگیریم.

حراجی ها

اگر از آن دسته خریدارانی هستیم که ما بلیم در حراجی های مختلف شرکت کنیم و مایحتاجمان را از غرفه های آنجا بخریم، باید به رعایت حقوق شهروندی بایند باشیم. درست است که این غرفه ها ساختار مشخصی ندارند و در فضای باز کنار هم چیده شده اند، اما نباید این طور باشد که افرادی را که پیش از ما رسیده اند و مشغول بررسی اجناس هستند، نادیده بگیریم. احترام متقابل از همین جاها شکل می گیرد. بنابراین باید حواسمان باشد میان پرسش دیگری نهریم، اجازه بدهیم مشتری ای که در اولویت است پاسخش را از صاحب غرفه بگیرد و....



سبد خرید

فروشگاه های بزرگ

فروشنده گان لباس باید بصور باشند. آن ها ممکن است چندین بار «نه» بشنوند، اما این موضوع نباید آن ها را قبل از روبه رو شدن با مشتری واقعی که قصد خرید دارد، خسته کند. هر مشتری ای قرار نیست فقط یک بار به فروشگاه سر بزند. پس صبوری کردن سبب ترغیب شدن آن ها برای حضور دوباره در فروشگاه های خواهد شد. افزون بر این، فروشنده گان فروشگاه های بزرگ مانند پرتوین فروشی ها، لباس فروشی ها، موبایل فروشی ها و... که هر کدام روزانه پاسخگوی تعداد زیادی از متقاضیان هستند، باید فن بیان و آگاهی خوبی از نشان های تجاری حرفه ای که در آن مشغول به کار هستند، داشته باشند.

بردباری به وقت خرید و فروش

مادر طول روز فقط با خانواده و همکارانمان در تعامل نیستیم، بلکه برای انجام دادن کارهایمان نیازمند دریافت خدماتی از مراکز مختلف هستیم. شمار مراکز، از مغازه ها و فروشگاه ها گرفته تا دفترهای ارائه دهنده خدمات، بیش از آن است که به تکتک آن ها اشاره کنیم. نکته مهم در این میان صبر و بردباری است که باید به خرج دهیم. در اینجا چند مصداق دیگر از رابطه فروشنده با خریدار و برعکس آن را آورده ایم.