

## اینجا دروازه بهشت است

موفقیت پارکینگ اتکا در افزایش درآمدزایی و شکست رکورد تحویل خودرو به مشتریان طی خرداد ماه امسال بهانه ای بود برای دیدار از این مجموعه .

وارد محوطه پارکینگ اتکا که شدید مسحور بزرگی و ازدحام مجموعه شدیم. اولین چیزی که دیدیم حجم انبوه خودروهایی بود که در پارکینگ قرار داشتند و خودروهایی که توسط تریلی در حال حمل به مقصد بودند. جلوتر که رفتیم به مشتریانی برخورد کردیم که اشتیاق، دلهره و شادی را در چشمان منتظرشان می شد دید.

تا اینجا به نظر می رسد که پارکینگ اتکا با تمام وسعتش فاقد هرگونه مشکل و دغدغه ای است و همه چیز عالی می باشد.

اما وقتی با آقای محمد رضا معصوم علیزاده مسؤل پارکینگ اتکا صحبت کردیم و همراه ایشان از کل مجموعه

بازدید کردیم، دریافتیم پارکینگ اتکا دریایی خروشان از مشکلات و کمبودهاست.

ما پس از بازدید پارکینگ اتکا، مشکلات را از نزدیک لمس کردیم امیدواریم که شما خوانندگان محترم نیز با خواندن این مصاحبه بتوانید شرایط را آنچنان که هست درک نمائید.

• پارکینگ اتکا از چه زمانی فعالیت تحویل خودرو را شروع نموده است؟

دریافت، نگهداری و تحویل خودرو از پارکینگ اتکا از تاریخ ۸۳/۰۴/۰۱ طی قراردادی سه ساله که ایران خودرو با شرکت همگام خودرو منعقد نموده ، آغاز گردید .



عامل موفقیت شما در شکستن رکورد خروج خودرو در پارکینگ اتکا چیست؟

۱- تغییر برنامه ریزی تحویل خودرو به منظور بافر قراردادن پارکینگ اتکا برای کلیه خودروهای تولیدی ایران خودرو خراسان.

۲- اضافه نمودن پارکینگ ۳۵ هزار متری .

۲- استقرار واحد P.D.S به منظور بازرسی و رفع عیوب خودرو قبل از تحویل به مشتری.

• در پارکینگ اتکا با چه مشکلاتی مواجه هستید؟

آقای علیزاده قبل از پاسخ دادن به این سؤال، ما را به بازدید از مجموعه دعوت نمودند تا از نزدیک مشکلات را لمس کنیم.



• در زمینه افزایش رضایت مشتریان چه راهکارهایی ارائه نموده اید؟

۱- تغییر سیستم فراخوان مشتری.

اولین مکانی که دیدیم چادر پذیرش بود ، به محض رفتن زیر چادر گرما و گرفتگی هوا توجهمان را جلب کرد . آقای علیزاده گفت: خودروهای آماده

چهره های سوخته و عرق پیشانی پرسنل پارکینگ و کارواش گواه گرمای بیش از حد آنجا می باشد. هر چه گشتیم در واحد PDS حتی یک کولر هم نیافتیم. نمی دانم در آن شرایط سخت چه عاملی این کارکنان سختکوش را وادار می ساخت اینچنین مسؤلانه به کار بپردازند. غیرت این بچه ها واقعاً قابل تحسین است.



در ادامه بازدید به سمت پارکینگ دوم رفتیم آنجا نیز همان مشکلات، خودنمایی می کرد با این تفاوت که آنجا مشکل فاصله پارکینگ تا سرویس بهداشتی هم اضافه شده بود.

تحويل به این جایگاه حمل و پس از نصب پلاک آن را به مشتری تحويل می دهند. برای مشاهده فرآیند چند دقیقه زیر چادر ماندیم، یکی از کارکنان گفت اینجا دروازه بهشت نامیده می شود. آری اینجا دروازه بهشت برای مشتریانی است که با اشتیاق منتظر خروج خودرویشان هستند اما برای تلاشگران این پارکینگ جهنمی سوزان می باشد.

به همراه آقای علیزاده در یک بعد از ظهر گرم تابستانی به سمت محوطه پارکینگ رفتیم. وقتی به خودروهای مستقر در پارکینگ نگاه می کردیم، با انعکاس پرتوهای نورانی خورشید از سطح خودروها ناخودآگاه چشمانمان را می بستیم اما کارکنان پارکینگ هر روز برای پیدا کردن خودروهای ترخیصی باید به این خودروها خیره شوند تا شماره بدنه ها را بخوانند.

در پایان آقای عزیزه گفت: خدمت به این پرسنل برایم افتخار است آنها با وجود تمام کمبودها و معضلات، غیرتمندانه کار می کنند و عشق و وجدان کاری آنهاست که باعث موفقیت در شکستن رکورد تحویل خودرو نسبت به سال گذشته شده است.

آقای عزیزه گفتند در کل پرسنل پارکینگ اتکا از مدیریت ارشد همگام خودرو انتظار دارند که به مشکلات که به آنها فهرست وار اشاره می شود رسیدگی نمایند.

۱- اولین مشکل پرسنل تنوع تغییر پیمانکارانی است که پرسنل را تحت پوشش قرار داده اند.

۲- عدم وجود آب شرب در مجموعه.

۳- عدم وجود سرویس ایاب و ذهاب و حتی عدم پرداخت حق ایاب و ذهاب .

۴- عدم تامین نیازهای اولیه از جمله کفش ، عینک آفتابی، لباس کار تابستانی ، لباس کار زمستانی.

۵- عدم پذیرایی مناسب از مشتری به علت کمبود امکانات و وضعیت نامناسب جهت سالن پذیرش مشتریان.

## حکمت ناب

\* رمز پیروزی در دانش و توانمندی نهفته است، نه در بخت و اقبال.

« مایکل همر »

\* وقتی متعهد می شوید، طبیعت نیز به کمک شما می آید و اتفاقاتی می افتد که معمولاً رخ نمی دهد.

« گوته »

## به استقبال ناملايمات برويد

و روی دریا منجمد می کردند. فریزرها این امکان را ایجاد کردند که ماهیگیران دورتر بروند و مدت زمان طولانی تری را روی آب بمانند.

اما ژاپنی ها تفاوت مزه ماهی تازه و منجمد را متوجه شدند و مزه ماهی یخ زده را دوست نداشتند. به همین جهت شرکتهای ماهیگیری مخزن هایی را در قایق ها کار گذاشتند و ماهی را در مخازن آب

نگهداری

می کردند.

ماهی ها پس

از کمی تقلا آرام می شدند و حرکت نمی کردند. آنها خسته و بی رمق اما زنده بودند.

متاسفانه ژاپنی ها هنوز هم می توانستند تفاوت مزه را تشخیص دهند. زیرا ماهی ها روزها حرکت نکرده و مزه ماهی

ژاپنی ها عاشق ماهی تازه هستند اما آبهای اطراف ژاپن سالهاست که جوابگوی نیاز تمام مشتریان خود نیست. بنابراین برای غذا رساندن به جمعیت ژاپن قایقهای ماهیگیری بزرگتر شدند و مسافتهای دورتری را پیمودند.

ماهیگیران هر چه مسافت طولانی تری را طی می کردند به همان میزان آوردن ماهی تازه

بیشتر طول

می کشید.

اگر بازگشت بیش از چند روز طول می کشید ماهی ها دیگر تازه نبودند و ژاپنی ها مزه این ماهی را دوست نداشتند. برای حل این مسئله شرکت های ماهیگیری فریزرهایی در قایق هایشان تعبیه کردند. آنها ماهی ها را می گرفتند

بشر تنها در مواجهه با محیط چالش انگیز به

صورت غریبی پیشرفت می کند.

- از بازی لذت ببرید.  
 - اگر مشکلات و تلاشهایتان بیش از حد بزرگ و بیشمار هستند تسلیم نشوید، ضعف شما را خسته می کند به جای آن مشکل را تشخیص دهید.  
 - عزم بیشتر و دانش بیشتر داشته و کمک بیشتری دریافت کنید. اگر به اهدافتان دست یافتید اهداف بزرگتری را برای خود تعیین کنید.  
 - زمانی که نیازهای خود و خانواده تان را برطرف کردید برای حل اهداف گروه، جامعه و حتی نوع بشر اقدام کنید.  
 - پس از کسب موفقیت آرام نگیرید، شما مهارت‌هایی دارید که می توانید با آن تغییرات و تفاوت‌هایی را در دنیا ایجاد کنید.  
 در مخزن زندگیتان کوسه بیندازید و ببینید که واقعاً چقدر می توانید دروتر بروید.

منبع: اینترنت

تازه را از دست داده بودند. پس شرکت های ماهیگیری باید این مسأله را حل می کردند. آنها چگونه توانستند ماهی تازه بگیرند؟  
 اگر شما مشاور صنایع ماهیگیری بودید چه پیشنهادی می دادید؟  
 برای تازه نگه داشتن ماهی، شرکت‌های ماهیگیری هنوز هم از مخازن نگهداری ماهی در قایق استفاده می کنند اما حالا آنها یک کوسه کوچک به داخل هر مخزن می اندازند. کوسه چندتایی ماهی می خورد اما بیشتر ماهی ها با وضعیتی بسیار سرزنده به مقصد می رسند، زیرا ماهی ها تلاش کرده اند.  
 توصیه:  
 بشر تنها در مواجهه با محیط چالش انگیز به صورت غریبی پیشرفت می کند، پس :  
 - به جای دوری جستن از مشکلات به میان آنها شیرجه بزنید.

## از کویر بیاموزیم

به کویر باید احترام گذاشت، زیرا گهواره عشق است و پیامبران از آن برخاسته اند. عشق ورزیدن را از کویر بیاموزیم که دریا بودنش را به گرمای آفتاب بخشید. گذشت و فداکاری کویر را ببین، که با تمام وجود هر روز صبح منتظر سلام خورشید می نشیند. کویر درد از بالا به پایین را خوب می داند زیرا زمانی اقیانوسی ثروتمند بوده است. باید کویر شد تا خورشید را آنگونه که هست دید. سراب در کویر نشانه ای از طینت اوست که همیشه با آن همراه است. کویر خوب آموخته است که باید چشم به آسمان داشته باشد.



## حکایت

می گویند وقتی معتصم السلطنه، استاندار فارس شد برای آنکه به اصطلاح گربه را دم حجله بکشد و از کسبه و اهل شیراز زهر چشم بگیرد یک روز به بازار وکیل شیراز رفت و از اتفاق عبورش به مرغ فروش ها افتاد. جناب حاکم به مرغ فروش اولی که رسید پرسید: به عنوان غذا به مرغهایت چه می دهی؟ مرغ فروش گفت: گندم. حاکم که دنبال بهانه می گشت به مرغ فروش نهیب زد تو به چه حقی گندم را که نان مردم با آن تهیه می شود به مرغهایت می دهی؟ جریمه اش کنید! از مرغ فروش دومی پرسید تو به مرغهایت چه می دهی؟ گفت: قربان جو می دهم. خان حاکم برآشفت و گفت: جو می دهی با جو هم می شود نان مردم را تهیه کرد. شلاقش بزنی! مرغ فروش سومی در جواب معتصم السلطنه گفت: من به مرغهایم ارزن می دهم. باز حاکم غرید و گفت: ارزن را باید مردم بخورند نه مرغها زندانی اش کنید! معتصم السلطنه از مرغ فروش چهارم نیز همین سؤال را پرسید. مرغ فروش چهارمی که فردی زیرک بود جوابی داد که حاکم را از رو برد. گفت: حضرت اشرف ما غروب به غروب یک شاهی می گذاریم کف دست مرغهایمان هر چه دلشان خواست بخرند و بخورند.