

چرا منشی ها نمی مانند ؟

حتماً بارها شنیده اید شرکت ها بعد از چند ماه مجبور به اخراج منشی های خود شده اند یا منشی ها به طور ناگهانی تصمیم به ترک شرکت گرفته اند. به راستی چه اتفاقاتی روی می دهد که عمر منشی ها در سازمان ها اینقدر کوتاه است؟ اگر مدیران شرکت ها بپذیرند که نماینده اول و آخر شرکت هایشان، همین منشی ها هستند، شاید دیگر شاهد چنین جابه جایی های وسیعی در سطح سازمان ها نباشیم. بی شک جابه جایی مستمر کارکنان نتیجه ای جز تحمیل هزینه های گزاف به سازمان نخواهد داشت و مطمئناً با ادامه چنین وضعیتی کم کم باید شاهد از بین رفتن انضباط کاری نزد کارکنان و بی اعتمادی نزد مشتریان باشیم. متأسفانه وقتی مدیران ارشد به فکر پیاده سازی طرح های کلان خود هستند، از در نظر گرفتن نقش منشی ها و نحوه ارتباط آنها با مشتریان شان غافل می شوند، بی آنکه بدانند این منشی ها هستند که می توانند نحوه برقراری ارتباط بلندمدت با مشتری را تسهیل کنند. این روزها نیازمندی های روزنامه ها مملو از آگهی های استخدام منشی است. هنوز بسیاری از شرکت های کوچک و بزرگ دغدغه استخدام منشی را احساس می کنند و هر روز به تعداد منشی هایی که از کار خود رضایت ندارند یا از سوی مدیران جریمه می شوند، افزوده می شود. اما به راستی چرا منشی ها آرام و قرار ندارند. مطمئناً یکی از وظایف مدیران، ایجاد امنیت خاطر بیشتر و ارتقای سطح معیشتی منشی هاست اما به یاد داشته باشید زیاده روی در این زمینه حتی می تواند آثار زیان بخشی را به سازمان شما تحمیل کند. پس فراموش نکنید تا زمانی که ویژگی های یک رهبر را داشته باشید، می توانید وفاداری منشی هایتان را تا سال های فراوان تضمین کنید. در این خصوص نگارنده سعی دارد با ارائه پیشنهادهای، مدیران را از اهمیت نقش منشی ها در ارتقای نظام بازاریابی سازمان ها آگاه سازد و آنان را در افزایش وفاداری منشی هایشان یاری رساند اگرچه بسیاری از مدیران از این وادی فاصله گرفته اند و منشی های سازمانی را همچون منشی های شخصی می نگرند.

● شرکت میدان مسابقه نیست

به عنوان یک مدیر به یاد داشته باشید نباید کاری کنید که شرکت تان به محلی برای مسابقه تبدیل شود. آن قدر در منشی خود احساس امنیت ایجاد کنید که او خودش را یکی از اعضای اصلی تیم تان برشمرد. طوری عمل کنید که کارکنان شما بدانند برای رسیدن به پاداش تنها باید در انجام وظایف خود به نحو احسن عمل کنند و یادتان باشد تحقیر منشی نزد دیگران یکی از مخرب ترین کارهایی است که می تواند سازمان شما را دچار دردسر سازد. همیشه انصاف را در ارزیابی کارکنان خود به کار گیرید و کاری نکنید که کارکنان خود موجبات لغزش یکدیگر را فراهم آورند. معمولاً منشی ها تحمل پذیرش تحسین کارکنان دیگر را ندارند و به نوعی سعی می کنند اعتراض خود را نشان دهند، از این رو طوری عمل کنید که افراد به روشنی متوجه جایگاه خود در سازمان باشند.

● شرکت زنگ تفریح نیست

هرگز فراموش نکنید شما یک مدیر هستید. منشی ها عاشق اقتدار مدیرانشان هستند. هر چه در تصمیمات و اقدامات تان سنجیده تر عمل کنید، منشی ها را بیشتر به سازمان خود وفادار می سازید. باید بپذیریم بسیاری از مدیران ما از منشی ها انتظارات نامعقولی دارند و با رفتار خود حرمت ها را از بین می برند و روابط غیرکاری را جایگزین روابط سازمانی می کنند. منشی ها از برقراری روابط نامناسب در شرکت بیزارند و با احساس خطر از این سو دیری نمی انجامد که آنها خود، سازمان را ترک می کنند. اگر بپذیریم شرکت متضمن روزی ماست و هر یک از اعضای آن در تلاش برای رفع معیشت خود هستند، شاید بهتر بتوانیم خود را کنترل کنیم و در هر شرایطی اخلاقیات را در راس امور خود قرار دهیم.

● شرکت موسسه خیریه نیست

بی شک یکی از وظایف مدیران، رسیدگی به وضعیت اقتصادی کارکنان است ولی یک مدیر آگاه باید بداند زمانی کارکنان احساس توانمندی بیشتری می کنند که تمامی حقوق و مزایا براساس ضوابط پرداخت شود. عموماً منشی ها نسبت به دیگر کارکنان احساس توانمندی کمتری می کنند، از این رو دائماً در تلاشند با نشان دادن خود مورد تشویق مدیران شان قرار گیرند. متأسفانه بیشتر آنها برای حل مشکل اقتصادی خود بانکی بهتر از بانک مدیران شان نمی یابند و با بروز هر مشکلی انتظار کمک از سوی آنها را دارند. شکی نیست که با افزایش پرداخت های بی حساب و کتاب، منشی از رعایت ضوابط کاری خود سر باز می زند و دردرساز می شود. توصیه می کنم از پرداخت هرگونه وجه به صورت غیررسمی به منشی هایتان جداً خودداری کنید.

● شرکت باجه تلفن نیست

وقتی منشی ها حاکم تلفن های شرکت ها می شوند، به کلی فراموش می کنند وظیفه آنها کنترل تمامی خطوط و برقراری ارتباط با سایر قسمت هاست، نه اینکه خود یک خط را به امور شخصی شان اختصاص دهند و دائماً به تماس های غیرضروری بپردازند. یادتان باشد اگر نتوانید منشی های خود را از اهمیت ارتباط با مشتری آگاه سازید و به آنها گوشزد نکنید که در هیچ زمانی نباید تمامی خطوط اشغال باشند، شرکت خود را تبدیل به یک دفتر مخابراتی کرده اید. متأسفانه بیشتر منشی ها وقت خود را به جای آنکه صرف رسیدگی به امور مشتریان کنند، به امور بی ارزش و هزینه زا اختصاص می دهند. بارها مشاهده شده منشی ها در ارتباط با مشتریان هم فراتر از ضوابط گام برداشته اند و اعتبار شرکت را زیر سوال برده اند. خواهش می کنم در اخراج این دسته از افراد اصلاً تعلل نکنید.

● شرکت آموزشگاه نیست

بسیاری از مدیران هنوز به شرکت خود همچون یک آموزشگاه می نگرند. در پاره ای از موارد مشاهده شده مدیران از نیروهای خام و بی تجربه به عنوان منشی های خود استفاده می کنند. فراموش نکنید منشی شما قرار است معرف شرکت باشد، نه اینکه با گیج بازی و ارائه پاسخ های نامرتب و وقت مشتریان را بگیرد و آنها را از ادامه گفت و گو منصرف کند. همیشه به یاد داشته باشید با جذب منشی های توانمند می توانید خدمات بهتری را به مشتریان عرضه کنید. هماهنگی بیشتری را در سطح سازمان به بار آورید و از بروز هزینه های بیجا جلوگیری کنید. معمولاً منشی های بی تجربه طول عمر چندانی در شرکت ندارند و از رویارویی با جمعی از مشتریان می هراسند. اگر به عنوان یک مدیر علاقه زیادی به آموزش کارکنان دارید، شرکت خود را تعطیل کنید و به جای آن یک آموزشگاه معتبر تاسیس کنید.

● شرکت قهوه خانه نیست

کم نیستند تعداد منشی هایی که در محل کار صبحانه میل می کنند یا دائماً در حال جویدن چیزی هستند. حتماً منشی های زیادی را می شناسید که در محل کارشان صبحانه می خورند و از سابقه خوبی هم در شرکت برخوردارند، اما بد نیست این را هم بدانید که اگر آنها تاکنون توانسته اند به کارشان ادامه دهند، تنها به این دلیل بوده که شرکت شان هنوز در خواب است و مدیران شان تمایلی به بیدار شدن ندارند. مدیران شرکت های چابک باید بدانند اگر می خواهند ضیافت شام شان پر بار باشد، باید از پهن کردن سفره های صبحانه در محل کار جداً خودداری کنند. مطمئن باشید منشی ها با خوردن صبحانه در منزل از توان بیشتری برای حضور در محل کار برخوردار خواهند بود و دیگر مجبور نیستند با دهان پر با مشتری صحبت کنند.

● شرکت پارک خانواده نیست

هنوز هم شرکت های زیادی وجود دارند که منشی هایشان ارتباط فامیلی با مدیران شان دارند. باور کنید مدیران در انتقاد از عملکرد منشی هایشان که از جنس فامیل اند، عاجزند و بیشتر سعی می کنند کم کاری ها و اشتباهات شان را به روی آنها نیاورند. کاری نکنید شرکت تان به یک محل خانوادگی تبدیل شود و به جای پرداختن به مسائل شرکت مجبور شوید به مسائل خانوادگی در محیط کار بپردازید. بررسی ها نشان می دهند کارکنان تمایلی به برقراری ارتباط با منشی های خویشاوند مدیر ندارند و بیشتر به نوعی ارتباط هوشمندانه با آنها تن می دهند. از این رو با گذشت زمان اختلافات زیادی در سطح سازمان شکل خواهد گرفت و کارکنان بیشتر از آنکه به انجام وظایف شان بپردازند، بیشتر به دنبال آن هستند که ببینند منشی ها چه چهره ای از آنها در ذهن مدیران شان می سازند.

● شرکت موسسه کاریابی نیست

متأسفانه در بسیاری از شرکت ها منشی ها به جای پرداخت به امور خود وقتشان را صرف پیدا کردن کار برای آشنایان شان می کنند. منشی ها باید بدانند آنها مسوول کاریابی برای دیگران نیستند بلکه باید تمام و کمال در خدمت مشتریان باشند. بارها مشاهده شده منشی ها با گذشت زمان و آشنایی بیشتر با مشتریان معتبر، آشنایان خود را به آنها معرفی کرده اند و از این طریق باب مناسباتی غیررسمی را گشوده اند. به منشی های خود متذکر شوید اگر علاقه خاصی به یافتن شغل برای دوستانشان دارند، بهتر است به یکی از موسسات کاریابی سری بزنند و از این قابلیت خود در آنجا استفاده کنند.

● شرکت فروشگاه اسباب بازی نیست

متأسفانه برخی منشی ها هنوز در دوران کودکی به سر می برند و با آنکه سال های زیادی از دوران کودکی شان سپری شده است ولی هنوز عاشق بازی با عروسک ها هستند. این روزها انواع عروسک ها، قلب های تزئینی کوچک و بزرگ و شکلات های رنگارنگ به ابزار اصلی منشی ها تبدیل شده اند. کم نیستند تعداد منشی هایی که هنگام گفت و گو با مشتری، عروسک خود را ناز می دهند و از رسیدگی به امور مشتریان غافل می مانند. به یاد داشته باشید مدیران بزرگ منشی های بزرگ می خواهند و آنها نباید به خاطر پرداختن به امور مشتریانشان فرصتی برای بازی با عروسک ها داشته باشند. فراموش نکنید عروسک ها شخصیت منشی ها را کودکانه شکل می دهند و تعجبی ندارد که منشی ها اعمال کودکانه ای از خود نشان دهند. معمولاً میزان اشتباهات چنین منشی هایی بسیار زیادتر از حد معمول است و طولی نمی کشد که آنها با سهل انگاری های خود موجبات افول سازمان را فراهم می کنند.

● شرکت آرایشگاه نیست

باید بپذیریم بسیاری از منشی ها در ارتباط با مشتری تنها به تیپ ظاهری خود اهمیت می دهند و فراموش می کنند که علاوه بر داشتن تیپ ظاهری آراسته باید از روابط عمومی، سطح دانش و مهارت های بازاریابی تلفنی لازم برخوردار باشند. مطمئناً هیچ یک از ما با آراستگی منشی ها مخالفی نداریم اما به یاد داشته باشید وقتی منشی ها بیش از حد درگیر رسیدگی به خود می شوند، رسیدگی به امور مشتریان را به کلی فراموش می کنند. اگر منشی هایتان بیش از حد وقت خود را صرف رسیدگی به تیپ ظاهریشان می کنند در اخراج آنها تردید نکنید، چرا که دیر یا زود باید با بسیاری از مشتریانتان خداحافظی کنید.

علیرضا پورمحمدی

منبع: بانک مقالات تخصصی شرکت توسعه مهندسی بازارگستران آتی