

اولین روز نامه
اقتصادی
دوزبانه
استان اصفهان

ISFAHAN NEWS

قیمت ۱۰۰۰ تومان

شنبه ۲۶ مرداد ۱۳۹۸ | ۱۷ آگوست ۲۰۱۹ | ۱۵ ذی الحجه ۱۴۴۰ | سال اول | شماره ۲۰۰ | صفحه اول

روزنامه اقتصادی استان اصفهان

استارت آپ ها به کمک محیط زیست می آیند

معاون محیط زیست انسانی سازمان حفاظت از محیط زیست گفت: این سازمان با کمک استارت آپ ها بر روی سه موضوع آلودگی هوا، آب و پسماند همکاری می کند. مسعود تجربی در نشست خبری افزود: همکاری استارت آپ ها با محیط زیست برای آلودگی هوا را سال گذشته آغاز کردیم و بر این اساس قرار شد کارخانه های آلاینده را شناسایی کنند که برای این کار اکنون یک گروه سه نفره در سازمان مستقر است...



معاون فنی و نظارت اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای اصفهان:

نحوه خدمات در مجتمع های خدماتی - رفاهی نیازمند تحول بنیادین است

معاون فنی و نظارت اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان اصفهان خواستار تقاضا و ایجاد تحول بنیادین در کیفیت خدمات مجتمع های خدماتی رفاهی استان اصفهان شد. به گزارش روابط عمومی اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان اصفهان، محمد علی صلاتی در همایش آموزشی سرمایه گذاران مجتمع های خدماتی رفاهی استان اصفهان اظهار داشت: استان اصفهان با دارا بودن بیشترین مجتمع های خدماتی - رفاهی در سطح کشور، ظرفیت های متعددی را برای تسهیل سرمایه گذاری در...

بازار طلا و سکه ۹۸/۵/۲۴ ساعت ۲۰:۰۵

قیمت سکه	قیمت فروش	قیمت قبلی
سکه طرح قدیم	۴۰,۹۴۰,۰۰۰	۴۰,۹۴۰,۰۰۰
سکه طرح جدید	۴۱,۱۷۸,۰۰۰	۴۱,۱۹۲,۰۰۰
نیم سکه	۲۱,۱۸۸,۰۰۰	۲۱,۲۹۸,۰۰۰
ربع سکه	۱۳,۳۸۹,۰۰۰	۱۳,۴۹۹,۰۰۰
سکه گرمی	۹۶۹,۰۰۰	۹۶۹,۰۰۰
یک مثقال طلای ۱۷ عیار	۱,۸۰۰,۰۰۰	۱,۷۶۷,۰۰۰
یک گرم طلای ۱۸ عیار	۴۱۶,۰۰۰	۴۰۶,۸۰۰
یک گرم طلای دست دوم	۴۳۹,۰۰۰	۴۳۹,۰۰۰
یک گرم طلای ۲۴ عیار	۵۵۴,۱۰۰	۵۴۳,۳۰۰

به روز نبودن وبسایت هایی که باید به روز باشند

در حالی که یکی از ضروریات الکترونیکی شدن و هوشمندی، به روز بودن در زمینه های مختلف است، اخباری که این روزها در اولین صفحه درگاه خدمات دولت همراه وجود دارد، به آذرماه سال گذشته مربوط است.

پروژه هایی مانند شبکه ملی اطلاعات، دولت الکترونیکی و دولت همراه از آن دست طرح هایی هستند که افتتاح آن ها تازه سر آغاز فعالیت های لازم در این حوزه به شمار می رود و آغاز به کارشان، به این معنا نیست که کاملاً به اتمام رسیده اند؛ بلکه لازم است خدمات متنوع در دستر این امکانات قرار بگیرد تا آنچه از ابتدا در باره کاهش مراجعات و صرفه جویی در زمان و سهولت در بروکراسی اداری مدنظر بوده، محقق شود.

بعد از رونمایی از اپلیکیشن دولت همراه، مقرر شد این سامانه مرجعی معتبر برای دریافت اپلیکیشن ها و سامانه های موبایلی باشد...

ادامه در صفحه ۲



وزیر اقتصاد پای حرف تجار و بازرگانان استان:

اصفهان الگوی کشور در اقتصاد مقاومتی

اقتصاد مقاومتی به معنای ریاضت کشیدن نیست

۲

«خبر بزرگ» در باغ فدک

معاون اجتماعی و مشارکت های مردمی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری اصفهان گفت: جشن «خبر بزرگ» ویژه عید غدیر از ۲۴ تا ۲۶ مرداد با حضور علی ضیا در باغ فدک اصفهان برگزار می شود. مرضی رشیدی اظهار کرد: ویژه برنامه ترکیبی عید غدیر با عنوان «خبر بزرگ» از جمله برنامه های ویژه دهه ولایت است که از سوی سازمان فرهنگی اجتماعی ورزشی شهرداری اصفهان ویژه عموم شهروندان به صورت رایگان برگزار می شود.



وی گفت: در ایام دهه ولایت و امامت نزدیک به ۱۵۵ برنامه در دل محلات و مناطق پانزده گانه شهر اصفهان توسط فرهنگی، نهادهای مدنی و سازمان های مردم نهاد در اجرای برنامه ها به خصوص رویدادهای مذهبی و ملی استفاده کنیم.

وی با بیان اینکه ویژه برنامه خبر بزرگ با اجرای «علی ضیا» مجری برنامه فرمول یک اجرا خواهد شد، افزود: این ویژه برنامه شامل بخش های مختلف از جمله نقاشی شن، اجرای آیتم های نمایشی ولادت، غدیر، ظهور و همچنین اجرای موسیقی دف نوازان است که از ۲۴ تا ۲۶ مردادماه سال جاری ساعت ۲۰:۳۰ میزبان عموم شهروندان خواهد بود.

معاون اجتماعی و مشارکت های مردمی سازمان فرهنگی، اجتماعی و ورزشی شهرداری اصفهان تصریح کرد: این جشن ترکیبی با همکاری بنیاد غدیر و با بهره گیری از جلوه های ویژه در فضایی به وسعت ۱۰ هزار مترمربع در باغ فدک برنامه ریزی شده که شهروندان می توانند با مراجعه به فرهنگسراها و مراکز فرهنگی وابسته به شهرداری اصفهان در مناطق پانزده گانه بلیط رایگان این جشن را تهیه کنند.



همواره تلاش می کنیم از ظرفیت های شهروندان، کانون های فرهنگی، نهادهای مدنی و سازمان های مردم نهاد در اجرای برنامه های مخصوص رویدادهای مذهبی و ملی استفاده کنیم



آگهی مزایده

شهرداری انارک بر اساس بند ۱ صورت جلسه شماره ۵۹ مورخه ۹۸/۰۴/۲۶ شورای اسلامی شهر انارک در نظر دارد تعداد ۱۰ پلاک مسکونی خود را واقع در کوی ناروسینه با قیمت پایه (بر اساس کارشناس رسمی دادگستری) به فروش برساند. علاقمندان جهت دریافت اسناد مزایده تا پایان وقت اداری روز سه شنبه ۹۸/۰۶/۵ به شهرداری انارک مراجعه نمایند.

حسین سبحانی نسب - شهر دار انارک



شناسه: ۵۶۶۰۶۶

آگهی فراخوان تجدید ارزیابی کیفی شماره ۹۷۰/۶۰۱۱ (شماره ۲۱۸۸۰۰۰۰۱۱۸۸۰۰۰۲۰۹۸۰۰ در سامانه ستاد)

نوبت دوم

شرکت فراخواننده: شرکت برق منطقه ای اصفهان

شماره فراخوان	موضوع فراخوان	شرایط و الزامات ورود به فراخوان
۹۷۰/۶۰۱۱	ارزیابی توان انجام طراحی تفصیلی، تامین تجهیزات، نصب، تست و راه اندازی سیستم کنترل پشتیبان (Conventional) برای سیستم کنترل موجود (DCS) در پست ۴۰۰ کیلوولت نیروگاه جنوب اصفهان به روش EPC	دارا بودن گواهی نامه صلاحیت پیمانکاری با حداقل رتبه ۴ نیرو و حداقل رتبه ۵ انبیه از سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

نحوه دریافت اعلام های ارزیابی کیفی: کلیه مراحل برگزاری فراخوان های ارزیابی کیفی از دریافت و تحویل اسناد اعلام ارزیابی کیفی تا تهیه لیست کوتاه، با مراجعه به «سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد)» به آدرس www.setadiran.ir امکان پذیر خواهد بود. (اطلاعات تماس «سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد)» جهت انجام مراحل عضویت در سامانه و دریافت گواهی الکترونیکی (توکن): مرکز تماس: ۴۱۹۳۴-۰۲۱، دفتر ثبت نام ۸۸۹۶۹۷۳۷ و ۸۵۱۹۳۷۶۸-۰۲۱ تماس با کارفرما، در صورت لزوم در ساعات اداری روزهای کاری با شماره ۰۲۱-۳۶۲۷۰۸۲۰)

مهلت دریافت اعلام های ارزیابی کیفی: از ساعت ۱۰:۰۰ صبح روز یکشنبه مورخ ۹۸/۰۵/۲۰ لغایت ساعت ۱۶:۰۰ روز چهارشنبه مورخ ۹۸/۰۶/۰۶
مهلت و محل تحویل اعلام های ارزیابی کیفی: نسخه الکترونیکی کلیه مدارک و مستندات اعلام ارزیابی کیفی بایستی حداکثر تا ساعت ۱۴:۰۰ روز یکشنبه مورخ ۹۸/۰۶/۲۴ در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) بارگذاری و نسخه فیزیکی آن در موعد مذکور به آدرس: اصفهان، خیابان چهار باغ بالا، دبیرخانه شرکت برق منطقه ای اصفهان تحویل گردد.

شرایط فراخوان های ارزیابی:

- ۱- پس از بررسی اسناد و مدارک واصله فراخوان ها در چهار چوب ضوابط و مقررات از شرکت های واجد شرایط برای دریافت اسناد و مدارک مناقصه دعوت به عمل خواهد آمد.
- ۲- شرکت برق منطقه ای اصفهان می تواند تا ۲ سال آینده از نتایج این فراخوان ها جهت اجرای پروژه های مشابه استفاده نماید.
- ۳- سایر شرایط و اطلاعات مربوط به فراخوان ها در اعلام ارزیابی کیفی، موجود می باشد.

ضمناً می توانید این آگهی را در سایت های اینترنتی مشاهده کنید.

www.tavanir.org.ir

www.setadiran.ir

<http://iets.mporg.ir>

www.erec.co.ir

روابط عمومی شرکت برق منطقه ای اصفهان

شناسه: ۵۶۱۰۷۸

Iran among top seven precious metals producers in world

Iran is among top seven precious metals producers in the world, as heeding the sector will help promote industry in the country. Deputy Minister of Industry, Mine and Trade Farshad Moqimi told a meeting on construction of a gold industrial township on Thursday that the industry will help bring in more foreign exchanges.

"Establishment of the gold township will help develop the art-industry," he said, noting that efforts are underway to solve the problems faced by the producers. The specialized meeting discussed reforming guild structure and solving customs and currency problems as well as arrangements for small and medium entrepreneurs to obtain industrial licenses.

Iran Blockchain Community Criticizes High Power Tariffs

Iran Blockchain Community Criticizes High Power TariffsIran Blockchain Community Criticizes High Power Tariffs

The head of Iran Blockchain Community says imposing high tariffs on electricity consumption by cryptocurrency mining is actually pushing miners out of Iran and into neighboring countries waiting with open arms.

Describing the government's decision as "self-immolation", Sepehr Mohammadi said a large number of crypto investors have moved to Russia, Georgia and Armenia.

"Each kilowatt-hour currently costs 2 cent for cryptocurrency miners in Kazakhstan, Turkmenistan, Russia and Georgia," Fars News Agency quoted him as saying.

Substantial Rise in Permits Issued for Building Homes in Iran

A total of 114,614 building permits were issued by municipalities across Iran's urban areas in Q4, indicating a 50.1% increase compared with the previous quarter and an increase of 23.9% when compared with the corresponding quarter of last year.

The Statistical Center of Iran has published its latest figures on the number of building permits issued in the country.

The new data show the number of permits issued during the fourth quarter of the last fiscal year that ended on March 20, 2019, increased significantly both compared with the preceding quarter (Sept. 23-Dec. 21, 2018) and the same period of the year before.

According to SCI, 114,614 building permits were issued by municipalities in Iran's urban areas in Q4, indicating a 50.1% increase compared with the previous quarter and an increase of 23.9% when compared with the corresponding quarter of last year.

The average number of residential units to be built as part of each permit issued in Iran stood at 2.5 and the average floor area of units per permit was 466 square meters. In the capital city, 18,953 building permits were issued by Tehran Municipality in Q4, indicating a quarter-on-quarter growth of 12.5% and a year-on-year increase of 25.4%.

www.esfahan-news.com

The First Bilingual Economic Newspaper In Isfahan Province

» **License Owner & Managing director:** Reza Mahzunieh
» **Editor-in-Chief:** Marzie Rabiei
» **Assistant Editor-in-Chief of English Section:** Bahare Yousefi
» **Isfahan Office:** Hooraa Building, Shahid Mofateh Street, Ahmad Abad Square, Isfahan, Iran
» **Tel:** 031- 32274500
» **Public Relations:** 031-32274754

» **Organization of advertisement:** 031-32274517, 32274518, 32274512, 32274505.
» **Fax:** 031-32274507, 32274511
» **Lithography and printing:** Golriz
» **Isfahan subscribers Office:** 031-32274508
» **website:** esfahan-news.com
» **SMS:** 30007232



Iranian patients victims of US unfair sanctions

Trump and his supporters in the West claim that medicine is not included in the sanctions. But in a situation that no mechanism has been defined to ease financial transactions under sanctions, medicine is practically sanctioned as it is not accessible to people.



Ninety-seven percent of Iran's total medicine supply is produced locally, but some 50 percent of the pharmaceutical ingredients are imported.

Besides, drug manufacturing entails various elements lack of which can stop the production line.

Another factor that should be noted is that the raw material of medicines receives subsidies, but the peripheral materials such as packaging is not included. So when the sanctions cause rise in the cost of the paper and paperboard, the overall cost will also be affected.

Sanctions' impression on the medicines is so clear, that the manufacturers are also protesting the measures. Abbas Kebriaizadeh, deputy head of Syndicate of Iranian Human Pharmaceutical Industries said, the body is ready to form a legal



association to assess the damages inflicted on the society due to the banking sanctions. He suggested that the association file an international lawsuit against the US.

Even the financial channels that have been introduced for the medicine have never been useful. The Instrument in Support of Trade Exchanges (INSTEX), Kebriaizadeh said, has not been effective on medicine. Patients witness to the medicine sanctions Azin, 36, is one of the hundreds of patients whose health is targeted by the sanctions. She is suffering from myasthenia gravis (MG), an autoimmune disease, but one of her main medicines, Mestinon, is hard to find. She said that the patients who are treatment-

resistant MG had to use the imported version of the medicine.

Another Iranian national who spoke on the condition of anonymity, is suffering from rheumatoid arthritis (RA), another autoimmune disease that affects joints. He is urgently in need of Methotrexate, as he has to take five high doses of it. But shortage of the medicine has caused him concerns.

Another instance of medicine that has caused problems for Iranian patients is Methylphenidate, mainly known under its trade mark Ritalin.

A trader of medicine said, "Supplying the Swiss Ritalin since the beginning of this Iranian calendar (Persian) year has been disrupted as it has been imported with difficulty."

Other Iranian patients are complaining about shortage of medicines such as Penstasa, which is used for treating ulcerative colitis, as well as Concor which is a heart medication.

Sanctions on medicine against human rights The second article of the United Nations Charter as well as the regulations of the World Health Organization are against the sanctions, particularly on medicines. Therefore, the human rights campaign in Iran has called on the international community to provide mechanisms for financial exchange in trade of medicines and other primary needs of Iranian people. The demand is not responded yet and medicine is still banned to be exported to Iran.

Russia keen to boost transit of good via Iran's Chabahar port: Official

A Russian official stressed the importance of Iran's port city of Chabahar in connecting the Caspian Sea littoral ports to the Gulf of Oman and voiced his country's interest in boosting trade via the strategic port. Managing Director of Russia Astrakhan special economic zone Miloshkin Sergei said that the port's strategic role in connecting the ports located by the Caspian Sea to the Gulf of Oman has convinced Russian officials especially

President Vladimir Putin to use it as a route to transit goods to the other countries and the Indian subcontinent in particular.

He made the remark while inspecting the strategic port which is located in the southeastern province of Sistan and Baluchestan. Chabahar is Iran's only ocean port which also connects central Asia and the Caspian Sea littoral countries to the Indian Ocean.

The Russian official went on point out that his country is planning to invest in constructing exclusive terminals in the port's Shahid Beheshti jetty.

He hailed the ports convincing infrastructures and said it could well play an important role in enhancing

relations among Iran's numerous neighbors.

The Managing Director of the provincial Ports and Maritime Organization Behrouz Aqaiee for his part outlined the capacities and potential of the existing infrastructures of Chabahar port for investors and businessmen.

He stressed that Russian businessmen face no obstacles in expanding their activities in the port.

Chabahar port, as one of the main ports in southern Iran, enjoys a strategic position as it lies to the north of the Gulf of Oman and has access to international waters.

NO 288

Sudoku

Solution: NO 287

News

North-South Corridor Working Group to be set up between Iran, Azerbaijan, Russia

Roads ministers of Islamic Republic of Iran, Russian Federation and Republic of Azerbaijan on Thursday agreed to form a Working Group in order to activate North-South Corridor. This meeting was held in Russia's Sochi port, attended by Iranian Ambassador to Russia Mehdi Sanaei and Minister of North Caucasus Affairs of the Russian Federation.

This trilateral meeting was held in order to study various

dimensions and issues of North-South Corridor as well as provision of its activation road map.

It should be noted that Iranian Minister of Roads and Urban Development Mohammad Eslami, Russia's Minister of Transport Yevgeny Dietrich and Transport Minister of Republic of Azerbaijan Ramin Gholizadeh discussed about customs, rail and road issues on North-South Corridor.

اخبار اصفهان
ISFAHAN NEWS

ECONOMY

Saturday, August 17, 2019, No.300



Hamedan signs cooperation MoU with Iraq's KRG

Iran's Hamedan province signed four trade cooperation agreements in the field of bag, shoes and leather production and one collaboration deal on holding periodical exhibitions by the industrial townships with Kurdistan Regional Government (KRG) on Thursday.

Head of the provincial Union of Bag, Shoes and leather Hamid Gazarani told IRNA on Thursday that Iraqi commercial delegation headed by the Head of KRG Union of Exporters and Importers Sheikh Mostafa Abdulrahman Abdullah visited the ongoing Exhibition of Bag and Shoes in Hamedan.

After visiting several production units in the province, the team signed the memoranda of understanding to buy bag and shoes from Hamedan province, he said. Meanwhile, Iraqi delegation signed an agreement with the Company of Hamedan Industrial Townships to organize exhibition of Hamedan bag and shoes in KRG, headed.

"Over 1,000 bag and shoes production units are operating across the province," Gazarani said.

Fifth Exhibition of Bag and Shoes opened in Hamedan late on Wednesday.

GOLD PRICE PER OUNCE
1,527.7\$

Currency	IRR
USD	42000
GBP	50632
CHF	43034
EUR	46920



Seized Iranian tanker Grace 1 released despite US efforts

Gibraltar's Supreme Court on Thursday approved the immediate release of Grace 1, an Iranian oil tanker seized off the country's coast last month, despite eleventh-hour efforts by the United States to block it.

Charles Gomez, a lawyer who was present during the hearing, said the order for the arrest of the Grace 1 tanker was no longer valid. He added that the tanker must be released immediately.

The Gibraltar Chief Minister issued a directive that the vessel is no longer covered by EU sanctions, therefore there is no reason for the ship to be detained, Gomez said.

The Iranian oil tanker Grace 1 was seized by UK marines near the Strait of Gibraltar on 4 July over alleged violation of EU sanctions, in what Tehran described as an act of piracy.

The US Department of Justice has applied to seize the Iranian oil tanker Grace 1, "just hours before the Gibraltar Government was poised to release it", Sputnik news agency reported. The decision was postponed to 4 p.m. local time (14:00 GMT), the Gibraltar Chronicle newspaper specified.

The captain and three officers of the Grace 1 have been released from arrest, the Gibraltar Government has confirmed in response to Chronicle questions.

The US Department of Justice has applied to seize the Iranian supertanker Grace 1 in Gibraltar, just hours before the Gibraltar Government was poised to release it. Commenting on the issue, a source in the Gibraltar government told that a captain and three crew members of the Iranian tanker have already been released.

FM Zarif condemns US attempt to steal Iran's property

Iranian Foreign Minister Mohammad Javad Zarif said that in continuation of its economic terrorism against the Iranian people, Washington has attempted to steal Iran's property but it has failed. In a Thursday tweet, right after report of releasing supertanker Grace 1 by Gibraltar, Zarif took to Twitter and wrote, "Having failed to accomplish its objectives through its Economic Terrorism—including depriving cancer patients of medicine—the US attempted

to abuse the legal system to steal our property on the high seas." "This piracy attempt is indicative of Trump admin's contempt for the law," he highlighted. Despite all US pressures, Gibraltar's government released on Thursday the Iranian-operated supertanker, which was seized by British marines in the Strait of Gibraltar on July 4. Earlier on Thursday, Gibraltar said that the US had applied to seize the Iranian-operated oil tanker after British media reported that the vessel's release was imminent following a set of diplomatic exchanges between Tehran and London. Late on Thursday, Iranian Foreign Minister Zarif reiterated that detention of Grace 1 was 100% 'unlawful'. He referred to Iran's London embassy letter to UK Foreign and

Commonwealth office. Zarif said the letter had "Protested the illegal detention of Grace 1; Repeated public statements about destination; & Made it crystal clear that EU sanctions do NOT apply to Iran—a position shared by most Europeans." "Nothing changes the fact: detention was 100% unlawful," he stressed.



Gibraltar releases Iran-operated tanker despite US pressure

Gibraltar's government has released an Iranian-operated supertanker, which was seized by British marines in the Strait of Gibraltar on July 4, despite pressure from the United States for the vessel's continued detainment.



"Authorities in Gibraltar have released the Iranian supertanker Grace 1, which was seized on July 4 on suspicion it was shipping 2.1 million barrels of crude oil to Syria in breach of

EU sanctions," Reuters quoted the Gibraltar Chronicle as reporting on Thursday.

According to the report, the chief justice of Gibraltar's supreme court, Anthony Dudley, said there was no US application currently before the court. Chief Justice Anthony Dudley said that since Iran had guaranteed in writing that the destination of the Grace 1 would not be a country "subject to European Union sanctions... there are no longer reasonable grounds to suspect that the detention of the Vessel is required."

Spain's Foreign Ministry reported after the incident that the UK had seized the vessel at the request of the US, which has been trying to trouble Iran's international oil vessels as part of its campaign of economic pressure against the Islamic Republic.

Earlier on Thursday, Gibraltar said that the US had applied to seize the Iranian-operated oil tanker after British media reported that the vessel's release was imminent following a set of diplomatic exchanges between Tehran and London.

"The US Department of Justice



has applied to seize the Grace 1 on a number of allegations which are now being considered," the Gibraltar governments said in a statement. It added that the "matter will return to the Supreme Court of Gibraltar at 4 p.m. (1400 GMT) today."

A diplomatic dispute broke out between Iran and the UK on July 4, when Britain's naval forces unlawfully seized Grace 1 and its cargo of 2.1 million barrels of oil in the Strait of Gibraltar under the pretext that the supertanker had been suspected of carrying crude to Syria in violation of the European Union's unilateral sanctions against the Arab country. However, reports show the confiscation took place upon a call by the US.

Tehran rejected London's claim that the tanker was heading to Syria, slamming the seizure as "maritime piracy." Iran's Ports and Maritime Organization said Tuesday that Britain was expected to soon free Grace 1, after the two sides exchanged certain documents to pave the way for the supertanker's release.

Soon after the report emerged about the release of the Iranian-operated

tanker, Iran's Foreign Minister Mohammad Javad Zarif took to Twitter noting that the seizure of the tanker proved the Trump administration's contempt for the law.

"This piracy attempt is indicative of Trump admin's contempt for the law," Iran's stop diplomat said.

Zarif added that the US effort to prevent release of the Iranian tanker was aimed at abusing "the legal system to steal our property on the high seas." He said this vain attempt followed the US failure in achieving its anti-Iranian goals through economic terrorism. Following the decision by the Gibraltar court, Iran's Ambassador to UK Hamid Baedinejad said in a tweet on his official Twitter page that the decision by the officials of Gibraltar put an end to 40 days of illegal seizure of the tanker, which carries the Iranian oil. "Up to the last minute, the United States tried in vain to prevent the release of the tanker, but was faced with a humiliating defeat," Iran's UK envoy added.

Baedinejad stated that all preliminary steps have been taken to ensure the tanker's movement toward free waters and "the vessel will soon leave the Gibraltar region."

from Aug. 11 to 13 for the poll. The results have a margin of error of plus or minus 3 percentage points.

The poll comes at a time when Trump is under fire from critics for his anti-immigration rhetoric bordering on racism. Many have accused him of inciting violence following the recent mass shootings.

El Paso police said the 21-year-old suspect published a "manifesto" before his shooting that had anti-immigrant and racist rhetoric. The August 3 massacre was one of three mass shootings in the United States within a span of a week, unleashing fresh alarm at the national crisis of gun violence. The gunman, who was arrested, is white and linked to a "manifesto" posted online that described an attack in response to a "Hispanic invasion." On August 4, a 24-year-old gunman killed nine people in a rampage in Dayton, Ohio. That shooting came seven days after a teenager killed three people with an assault rifle at a food festival in California before taking his own life.

News

US will never give up 'the ghost of its imperial ambitions': Scholar

An American political analyst says the United States will never give up "the ghost of its imperial ambitions," and that it will "continue to seek hegemony by hook or by crook."

Dennis Etler, an American political analyst who has a decades-long interest in international affairs, made the remarks in an interview with Press TV. North Korea has warned against a potential move by the United States to deploy ground-launched, intermediate-range missiles in South Korea, saying such a move would spark "a new Cold War" between the regional powers. The North's official Korean Central News Agency (KCNA) made the warning in an editorial on Wednesday, saying the potential deployment would be a "reckless act of escalating tension" in the region.

It also warned that any further deployment on the South's soil would be a "path to self-destruction" that could turn South Korea

into a "bullet-shield." The plan for a potential deployment was announced by Pentagon chief Mark Esper, immediately after President Donald Trump terminated a Cold War-era treaty—the Intermediate-Range Nuclear Forces (INF)—with Russia, which banned missiles with ranges of 500-5,500 kilometers.

Etler said, "The US threat to place intermediate-range missiles in South Korea and elsewhere in the Asian Pacific is of concern not only to North Korea but China as well."

"Mark Esper, US Secretary of War, has been floating trial balloons threatening to deploy intermediate-range missiles throughout the region. With the demise of the INF treaty with Russia, the US feels unrestrained in placing missiles at North Korea's and China's doorstep. Overtures have been made to South Korea and the Philippines about placing missiles on their territory which would target North Korea and China in Northeast Asia and China in the South China Sea," he added.

"Neither country has indicated any desire to do so, but US War Secretary Esper has declared his desire to place missiles in Asia



sooner than later. He has stated that 'I would prefer months...but these things tend to take longer than you expect,'" he noted.

ISFAHAN NEWS

The First Bilingual Economic Newspaper In Isfahan Province

10000 Rials

Saturday, August 17, 2019, No.300

Headlines

Gibraltar releases Iran-operated tanker despite US pressure

5

Iran warns enemies: Leave Persian Gulf or face humiliating exit

5

Iran among top seven precious metals producers in world

4

CALL TO PRAYER TIME IN ISFAHAN

Morning call to prayer :

05:01:03

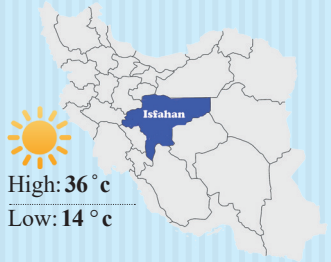
Noon call to prayer :

13:07:29

Evening call to prayer:

20:05:04

WEATHER



FM trying to write off Iraqi visa for Iranians permanently

Head of Foreign Ministry's Visa and Passport Department Mojtaba Karimi said that Foreign Ministry is following up measures to abolish Iraqi visa for Iranians only in Arbäeen ceremonies.

He made the remarks in Mehran Border on Thu. in an interview with IRNA and added, "according to the agreements made between the two countries of Iran and Iraq, it was stipulated that visa will be abolished for Iranians heading towards Iraq during Arbäeen rites and rituals only."



Iranian patients victims of US unfair sanctions

4

IRGC's chief commander: Enemies must factor Iran's global power in their calculations

The chief commander of Iran's Islamic Revolution Guards Corps (IRGC) says enemies of the Islamic Republic must take into account the country's "globalized" power when making any plan with regard to Iran.

Major General Hossein Salami made the remarks while visiting the IRGC's forces positioned along northwestern Iranian mountains near the border cities of Sardasht and Piranshahr in West Azarbaijan Province on Thursday.

"Our message to the enemies is to take into account the power of the Islamic Iran, which has been taken to a global level, in all their calculations," General Salami said. The commander further defined the Islamic Republic as "an independent power" in the international arena, saying the country has managed to retain its economic, political, and cultural independence as well as its self-sufficiency in the area of military power, "[while staying] unaffected by international powers' [machinations]."

"[Now], this structural independence [of Iran] has turned into an unparalleled model for the people of the world," Salami asserted.

Commenting on the quality of the security governing the areas, which he was visiting, Salami hailed that the IRGC's "devoted and revolutionary" servicemen enjoyed

sweeping command over the entire northwestern mountainous areas that border the country's neighbors, describing the level of security in these areas as a "monumental masterpiece" created by Iranian defense forces.

General Salami's remarks came a day after the commander of the Iranian Army's Air Defense Force also said that the country's enemies did not dare try its defensive might and preparedness.

"If the enemy today has stopped at a distance of 200 miles away from the Strait of Hormuz and is pulling out its vessels from the Persian Gulf, it is because of [our] Armed Forces' deterrence power, and the enemy knows that it cannot test Iran's preparedness and defense might," Brigadier General Alireza Sabahi-Fard said. The commander added that the Iranian Army has beefed up its deterrence power to such a degree that it now forms a solid shield and will defend the country's territory so powerfully that it will never cross enemies' mind that they might launch an act of aggression against Iran.

Last Saturday, the Iranian army unveiled the "Falaq radar system," a domestically upgraded and overhauled version of a foreign air defense radar system.

"This system has high capabilities and can identify all types of cruise missiles, stealth planes, drone systems and ballistic missiles for a range of 400 kilometers," commander of the Iranian Army's Air Defense Force Brigadier General Alireza Sabahi-Fard said.

narrations about the love for the Ahl al-Bayt and stated, "Love for the Ahl al-Bayt isn't meagre capital and it must be appreciated." The custodian of the Astan Quds Razavi said that there is no criterion for measuring the great movement of Arba'in [the commemoration of forty days after the tragic events of Karbala] and added, "All these people are participating in the Arba'in pilgrimage with great difficulty, some even travel on foot from Mashhad to Karbala. It's a divine phenomenon and cannot be explained and described."

Iranian foreign minister to visit Kuwait on Saturday: report

Iranian Foreign Minister Mohammad Javad Zarif will visit Kuwait on Saturday for a one-day state visit, according to an Arabic newspaper. Kuwait newspaper al-Qabas has reported that the top Iranian diplomat Mohammad Javad Zarif will pay a one-day visit to southwestern neighboring country of Kuwait tomorrow. Citing informed sources, the newspaper added that Zarif will hold political leaders of the Persian Gulf country including Sabah Al Khalid, who is Kuwaiti deputy prime minister and foreign minister. The Iranian foreign minister's visit to Kuwait comes within few days after his visit to Qatar and holding talks with Qatari officials, including the Emir of Qatar and his Qatari counterpart.



"If the enemy today has stopped at a distance of 200 miles away from the Strait of Hormuz and is pulling out its vessels from the Persian Gulf, it is because of [our] Armed Forces' deterrence power, and the enemy knows that it cannot test Iran's preparedness and defense might,"

Syrian Army Purges Terrorists from 1000 sq/ km of Territories in Hama, Idlib

The Syrian Army continued its mop-up operations to purge the demilitarized zone in Northern Syria of terrorists, and regained full control of over 30 regions there.

The Syrian Army continued its mop-up operations to purge the demilitarized zone in Northern Syria of terrorists, and regained full control of over 30 regions there.

Idlib, Hama

The Syrian Documents Center news website reported that the Syrian Army has liberated 34 towns and villages covering an area of 1000 square kilometers in Northern Hama and Southern Idlib.

It, meantime, pointed to the Syrian Army advances deep inside the demilitarized zone to reopen Aleppo-Damascus Road, and said that the government troops have tightened the noose on Tahrir al-Sham al-Hay'at (the Levant Liberation Board or the Al-Nusra Front) in the city of Khan Sheikhoun in Southern Idlib.

Also in the past 24 hours, the Syrian Army came closer to capturing areas North of Hama province after its recent advances in Southern Idlib that have expanded its rule to areas very close to the strategic city of Khan Sheikhoun. The Syrian Army troops engaged in fierce clashes with terrorists from al-Hobait in Southern Idlib and took control of Tal A'as heights and the town of Kafar Ain to West of Khan Sheikhoun. Meantime, the Arabic-language website of the Russian Sputnik news agency reported that the

Syrian and Russian air forces conducted several airstrikes on the terrorists' centers in Khan Sheikhoun as well as the terrorists' movements near Khan Sheikhoun.

A battlefield source also said that the Syrian Army troops are presently seven kilometers to the West of Khan Sheikhoun on al-Hobait road and six kilometers to the East of Khan Sheikhoun on al-Sakik road.

"Once the Syrian Army units shake hands along these two roads, they could win control over the regions in Northern Hama after eight years of war," he added.

Also, on Wednesday, the Syrian Army kept up the momentum of its offensive advances in the Northern province of Idlib, and expanded its rule to the regions only 3 kilometers away from the strategic city of Khan Sheikhoun. The Syrian Army troops, backed by artillery and missile fire, continued their clashes with Tahrir al-Sham al-Hay'at terrorists on al-Hobait Road to the West of Khan Sheikhoun in Southern Idlib and captured the towns of Um Zeitouneh, Kharbeh Morshed and al-Mantar.

Army officers said government troops have expanded their presence to areas only three kilometers to Khan Sheikhoun from the West, and said are advancing towards al-Salam Station at the gates of the strategic city.

They pointed to the strategic importance of Khan Sheikhoun, and reminded that the city that links Eastern Idlib to the Western and Northern parts of the province is seen as the gate to the capture of Idlib city.

The culture of Arba'in has led to the defeat of arrogant powers in the Middle East

Hujjat al-Islam Marvi said, "We see the presence of Arba'in in Iraq, Syria and Yemen wherein the tyrannical rulers of the region and the arrogant powers have been defeated." RNA – Speaking at the Second International Conference of Arba'in al-Husayni Activists held at in the Qods Hall of the library of the Astan Quds Razavi in Mashhad, Hujjat al-Islam Ahmad Marvi, referred to

Iran warns of plot to split Yemen

Iran's Foreign Ministry condemned Saudi-led military coalition for pursuing a plot to partition Yemen, stressing Tehran's support for a united Yemen with an inclusive government. In a statement on Wednesday, Foreign Ministry Spokesman Abbas Mousavi commented on the latest developments in south of Yemen. He said, "The coalition of Saudi and Emirati invaders and their mercenaries, who have been unable to shatter the willpower of (Yemeni) people despite using various advanced weapons, massacre, and wreaking widespread destruction (on the country)

over the past five years and who have failed in the face of the fortitude and resistance of people across Yemen, are now seeking to partition Yemen with a suspicious plot." "The Islamic Republic of Iran always supports a 'united Yemen' and deems protecting its integrity a common responsibility of all Yemeni people," Mousavi added. The Iranian spokesperson also expressed hope that a halt to the aggression against Yemen by the Saudi-Emirati coalition would enable different Yemeni parties and groups to achieve results in the Yemeni-Yemeni talks, overcome the problems, and form an inclusive government in the country.

استارت آپ ها به

کمک محیط زیست می آیند

معاون محیط زیست انسانی سازمان حفاظت از محیط زیست گفت: این سازمان با کمک استارت آپ ها بر روی سه موضوع آلودگی هوا، آب و پسماند همکاری می کند.

مسعود تجریشی در نشست خبری افزود: همکاری استارت آپ ها با محیط زیست برای آلودگی هوا را سال گذشته آغاز کردیم و بر این اساس قرار شد کارخانه های آلاینده را شناسایی کنند که برای این کار اکنون یک گروه سه نفره در سازمان مستقر است.

وی اظهار داشت: بررسی ها نشان می دهد ۷۰ درصد آلودگی هوا ناشی از مناطقی است که این استارت آپ ها کمک می کند تا این فناوری در کشور توسعه یابد.

تجریشی ادامه داد: مسئله بعدی به کاهش مصرف آب بر می گردد. متاسفانه بسیاری از کار خانه ها و نیروگاه ها در کشور آب زیادی مصرف می کنند که تلاش می کنیم با کمک استارت آپ ها میزان مصرف آب را در این مراکز کاهش دهیم.

وی گفت: در این راستا با همکاری استارت آپ ها توانستیم میزان مصرف آب را در برخی نیروگاه های همدان و کرمان در ۹ ماه از ۱۲ ماه سال کاهش دهیم.

معاون محیط زیست انسانی سازمان حفاظت محیط زیست گفت: فعالیت بعدی این سازمان که با همکاری استارت آپ ها انجام می شود مدیریت پسماند است که از ۴ ماه پیش آن را آغاز کرده ایم و تلاش می کنیم تا پسماند های تولید شده مانند کاتالیست ها مجدداً باز چرخانی شوند که این کار را با همکاری پژوهشگاه شیمی آغاز کرده ایم.

وی به پسماند ها در شمال کشور اشاره کرد و گفت: در این روستا سال گذشته برنامه ای را برای دو استان گیلان و مازندران طراحی کردیم که بر اساس آن نوع طرح ها و اینکه چگونه اجرا شوند مشخص شده است و در حال اجرایی کردن آن هستیم.

تجریشی اظهار داشت: در خصوص مدیریت پسماند اقدامات خوبی در دولت آغاز شده است و بر این اساس مقرر شد بین سه تا پنج دهم درصد از ارزش کل محصولاتی که وارد کشور می شود و پسماند تولید می کنند، در صندوق ذخیره شود تا درآمد حاصل از آن برای پسماند هزینه شود.

وی گفت: اعتبار این صندوق ۸۰۰ میلیارد تومان تعیین شده که در اختیار وزارت کشور قرار می گیرد و برای پسماند هزینه می شود. بنابراین با توجه به تحرکی که در دولت صورت گرفته به نظر می رسد تا شش ماه دوم سال بتوانیم خبرهای خوبی در زمینه اجرایی شدن روند مدیریت پسماند اعلام کنیم.

تجریشی در ادامه سخنان خود به پروژه های بررسی نشده در سازمان حفاظت محیط زیست طی چند سال گذشته اشاره کرد و گفت: ۲۴۰ پروژه در سازمان محیط زیست بود که ۱۵ سال تعیین تکلیف نشده بودند. در واقع زمانی که طرح تعیین تکلیف نمی شود بالاتکلیف می ماند.

www.esfahan-news.com

اولین روزنامه اقتصادی دو زبانه استان اصفهان

مسابح امتیاز و مدیر مسئول: رضا محزونیه

سر دبیر: مر ضیه ربیعی

دفتر اصفهان: میدان احمدآباد، ابتدای خیابان شهیدمفتح (بهرام) ساختمان حورا

تلفن: ۰۳۱-۳۲۲۷۴۵۰۰

روابطعمومی:تلفن: ۰۳۱-۳۲۲۷۴۷۵۴ فاکس: ۰۳۱-۳۲۲۷۴۵۱۴

سازمان آگهی های اصفهان: ۰۳۱-۳۲۲۷۴۵۱۸-۳۲۲۷۴۵۱۷-۳۲۲۷۴۵۱۲-۳۲۲۷۴۵۰۶-۳۱-۳۲۲۷۴۵۰۶

فاکس بازرگانی اصفهان: ۰۳۱-۳۲۲۷۴۵۱۱-۳۲۲۷۴۵۰۷

چاپ: گلریز

امور مشترکین اصفهان: ۰۳۱-۳۲۲۷۴۵۰۸

چطور شکایات و بازخوردهای منفی را مدیریت کنیم؟

فرصتی برای یادگیری!

آیا به باز خورد منفی و شکایات به عنوان یک فرصت یادگیری نگاه می کنید؟ اغلب چنین کاری دشوار است! بسیاری از ما به طور غریزی نسبت به شکایات ها واکنش منفی داریم؛ چه این شکایات ها داخلی (از سوی همکاران، کارمندان یا مدیران) و چه خارجی (از سوی مشتریان) باشند. اگر شکایات در مورد چیزی باشد که ما انجام داده ایم یا ایجاد کرده ایم، یا دربارۀ کسی باشد که مسئول هستیم، اغلب حالت تدافعی داریم یا شکایت را ناعادلانه می دانیم و آن را ناشی از اشتباه مان نمی بینیم. اما شکایت دقیقاً چیست؟ و آیا باید نسبت به شکایات ها واکنش منفی داشته باشیم؟



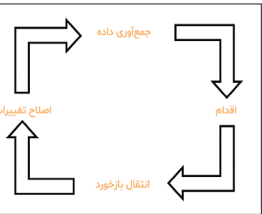
انتظاراتی که برآورده نشده است» تعریف می کنند. بنابراین بازخوردها و شکایات ها واقعا بسیار مهم هستند. اگر براساس بازخوردهای دریافتی مان عمل کنیم، فرصتی خواهیم داشت تا خودمان، محصولات مان، خدمات و فرایندهایمان را بهبود ببخشیم.

در این مقاله، مدیریت مؤثر شکایات و بازخورد ها توضیح داده می شود. همچنین، مثال های مختلفی از شکایات ها زده می شود و بعد توضیح می دهیم که چگونه می توانید از فرایند باز خورد حلقه بسته استفاده کنید تا مطمئن شوید که از بازخوردها و شکایات های دریافتی درس گرفته اید.

انواع شکایات

بسیاری از ما با شکایات و بازخوردها به عنوان بخشی از کارمان روبه رو هستیم. برای مثال، شاید شما رهبری یک تیم خدمات مشتری را بر عهده داشته باشید که نقش اصلی اش، سروکار داشتن با شکایات مشتریان باشد. شاید در بخش منابع انسانی کار کنید که بازخوردهای داخلی از سسوی کارمندان و مدیریت را پردازش می کنید یا شاید باید از رئیس تان نسبت به آخرین ارزیابی عملکرد خود بازخورد بگیرید تا چگونگی فراهم کردن گزارش های ماهانه تیم تان به هیئت مدیره را بهبود ببخشید. هر نقشی داشته باشید، پردازش مؤثر شکایات و بازخوردها برای بهبود شیوه اجرای کارهایتان ضروری است.

بخش مهمی از مدیریت شکایات و بازخورد، اطمینان از این است که افراد از نتایج بازخوردهایشان رضایت دارند



در ادامه، هر گام با جزئیات بیشتر توضیح

مزایای بهره مندی از بازخوردها چند مزیت بهره مندی از بازخوردها:

برای مشتریان، استفاده کنندگان از خدمات و تیم تان راهی برای حل مشکلات محصول، خدمات یا سازمان تان فراهم می کند.

اگر به درستی اعمال شود، امکان بازخورد مداوم را فراهم می کند. بسیاری از سازمان ها فقط سالی یک بار از تیم یا مشتریان شان بازخورد می گیرند. جمع کردن بازخورد باید فرایندی پایدار باشد؛ نه رویدادی که هر از گاهی رخ می دهد.

بازخورد مؤثر برای شما داده هایی فراهم می کند که برای ایجاد بهبود واقعی و بادوام به آن ها نیاز دارید. روحیه تیمی، کیفیت محصول و شهرت یک سازمان ممکن است در نتیجه چنین فرایندی بهبود یابند.

فرایند خوب به سازمان ها کمک می کند تا براساس بازخورد دریافتی شان عمل کنند. این کار در نهایت پیوندی قوی بین سازمان، کارمندان و مشتریان ایجاد می کند.

فرایند باز خورد حلقه بسته

بسیاری از افراد زمانی را صرف جمع آوری بازخورد از سوی افرادی مثل مشتریان و کارمندان می کنند. آنها شاید از صندوق پیشنهادها یا نظرسنجی ها استفاده کنند یا حتی مشاورانی استخدام کنند تا میزان رضایت مشتری و کارمند را به شیوه ای علمی تر بسنجند.

مشکل این است که افراد اغلب براساس چنین بازخوردی عمل نمی کنند. بنابراین، عملکرد فرد یا شرکت هیچگاه بهبود نمی یابد. این فرآیند، فرآیند بازخورد حلقه باز نامیده می شود و نتیجه ای جز شکست ندارد.

راهحلی مؤثرتر برای رسیدگی به بازخورد، فرایند بازخورد حلقه بسته است (شکل زیر). شما می توانید این فرایند را برای هر موقعیتی که بازخورد یا شکایتی دریافت می کنید، به کار ببرید.

داده می شود:

گام ۱: داده ها را جمع آوری کنید

برای اجرای موفق فرایند حلقه بسته، ابتدا باید به تعریف چگونگی جمع آوری بازخورد بپردازید. برای مثال، آیا یک نفر مسئول جمع آوری بازخورد خواهد بود یا اعضای تیم بازخورد های دریافتی شان را به یک پایگاه داده مرکزی اضافه می کنند و شما بعداً به طور منظم آن را بررسی خواهید کرد؟ در کنار جمع آوری بازخورد برای اطلاع از میزان رضایت مندی افراد ارسال کنید یا در حین مکالمات تلفنی عادی، از افسراد در مورد بازخوردشان بپرسید.

همچنین شناسایی معیارهایی که نیاز به سنجش دارند، به شما کمک خواهد کرد. «یا میزان رضایت مشتری از جدیدترین

محصولات شرکت تان یا میزان شادمانی کارمندان تان از بسته های تشویقی جدید را می سنجید؟» با چنین پرسش هایی می توانید از حوزه هایی که باید روی آن ها متمرکز شوید و درصد بهبودشان باشید، اطلاع پیدا کنید.

در زمان جمع آوری بازخورد یا پاسخ دهی به شکایات، سوالات مشخص بپرسید. سوالات مهم مثل «آیا از خدمات راضی هستید؟» به ندرت داده های کافی برای اجرای تغییرات واقعی فراهم می کند. شما واقعاً گوش داده اید و به آنها اطمینان خاطر می دهد تا در آینده هم بازخورد دهند. این کار نیز گام مهم دیگری در فرایند بازخورد است که اغلب از آن چشم پوشی می شود.

اگر هم اقدامی انجام نمی دهید، باز هم آن را (گاهی) انتقال دهید. دلایل اینکه چرا اتفاقی نمی افتد را توضیح دهید یا بر

گام دوم: اقدام کنید

زمانی که داده ها را در اختیار دارید، دست

فرایند خوب به سازمان ها کمک می کند تا بر اساس

بازخورد دریافتی شان عمل کنند. این کار در نهایت پیوندی قوی بین سازمان، کارمندان و مشتریان ایجاد می کند.

همکاری یونیدو برای ورود استارت آپ های ایرانی به بازارهای جهانی

رئیس سازمان فناوری اطلاعات و همکاری یونیدو برای ورود استارت آپ های ایرانی به بازارهای جهانی شد.

به گزارش وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، معاون وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات و رئیس سازمان فناوری اطلاعات به همراه مهدی آهویی، مشاور وزیر و مدیر کل امور بین الملل وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در عمارت کلاه فرنگی با فیلیپ شولتز قائم مقام سازمان توسعه صنعتی ملل متحد (یونیدو) دیدار کردند.

در این دیدار که تعدادی از استارت آپ های منتخب حضور داشتند، ناظمی ابتدا گزارشی از وضعیت دسترسی اینترنت و ضریب نفوذ آن در میان ایرانیان و همچنین فعالیت استارت آپ ها و گسترش روز افزون کسب و کارهای نوپا بر پایه فناوری اطلاعات ارایه کرد و تعدادی از استارت آپ ها را معرفی کرد.

رئیس سازمان فناوری اطلاعات در ادامه خواستار همکاری یونیدو برای ورود استارت آپ هایی ایرانی به بازارهای جهانی شد. پس از آن ۶ استارت آپ و شرکت فعال در حوزه فناوری اطلاعات به معرفی خود پرداختند. در این دیدار فیلیپ شولتز ضمن ابراز خشنودی از این دیدار تاکید کرد که ایران یکی از کشورهای پیشرو در حوزه فناوری اطلاعات است و از پیشرفت استارت آپ ها ابراز شگفتی کرد.



ذهنیت متفاوت

چه در بخش منابع انسانی و چه در بخش خدمات مشتری کار می کنید، این احتمال وجود دارد که شما و تیم تان ایده هایی در مورد شکایات داشته باشید. برای مثال، تصور کنید که یک مشتری نامه شکایت امیزی در مورد کیفیت پایین خدمات تان نوشته است. شما در جلسه بعدی نامه را به تیم تان نشان می دهید و نظر شان را می پرسید. بیش از نیمی از افراد تیم تان احساس می کنند که نامه مشتری موجه و صحیح نیست. آنها باور دارند که این مشتری از کاه کوه ساخته یا شکایتش بی مورد است.

این واکنشی معمول به شکایات است. بسیاری از افرادی که نقش شان مدیریت و پاسخگویی به شکایات است، افراد شاکی را طلبکار، بی ادب یا پر توقع می دانند. اما همان طور که بارلسو و مولر در کتاب «شکایت یک هدیه است» تأکید می کنند، مطالعات نشان داده است که افراد فقط در مورد مسائلی شکایت می کنند که واقعا برایشان مهم است یا وقتی احساس می کنند که می توانند باعث تغییر شوند.

سیس، مستقیماً از آنها پرسید که آیا از شیوه ای که شکایات با بازخوردشان مدیریت شده، رضایت دارند یا نه. اگر نه، از آنها در مورد نتیجه مورد انتظار شان بپرسید. اگر انتظارتان شان را برآورده نکرده اید، کار لازم را انجام دهید. هر گونه اطلاعات بیشتر در اینجا می تواند به فرایند بازخورد کمک کند.

اقدامات جایگزین تان تأکید کنید.

گام چهارم: تغییرات را اصلاح کنید

این گام حلقه بازخورد را کامل می کند. در اینجا، از هر بازخورد اضافی که به عنوان بخشی از گام انتقال دریافت کرده اید، برای اصلاح و بهبود آنچه انجام می دهید، استفاده کنید. از ایده های کایزن (هنر بهبود مستمر) استفاده کنید تا همیشه به دنبال بهبود شیوه های انجام کارتان باشید.

اطمینان از رضایت

بخش مهمی از مدیریت شکایات و بازخورد، اطمینان از این است که افراد از نتایج بازخورد هایشان رضایت دارند. اینجا پیگیری از هر فردی که در باره چیزی بازخورد داده، دارای اهمیت است. حتی اگر بازخورد شکایت باشد، از آنها برای انتقال آن تشکر کنید. از افراد به ندرت برای بازخوردهایشان قدردانی می شود؛ پس این کار دارای تأثیری قوی خواهد بود.

سیس، مستقیماً از آنها پرسید که آیا از شیوه ای که شکایات با بازخوردشان مدیریت شده، رضایت دارند یا نه. اگر نه، از آنها در مورد نتیجه مورد انتظار شان بپرسید. اگر انتظارتان شان را برآورده نکرده اید، کار لازم را انجام دهید. هر گونه اطلاعات بیشتر در اینجا می تواند به فرایند بازخورد کمک کند.

پیام های «من»

مذاکره کنندگان باید در زمانی که طرف مقابل چیزی می گوید یسا کاری می کنند، از بیان کردن احساساتی که مخاطب را تحریک کند جلوگیری کنند. استفاده از عبارات «من»، به مذاکره کننده اجازه می دهد که نقش خود را به عنوان مذاکره کننده کنار گذاشته و به موضوع مورد نظر فقط از دید فردی دیگر، واکنش نشان دهد. به عنوان مثال؛ شما ممکن است بگویید «من از اینکه ساعت هادر حال صحبت کردن هستیم ولی به توافق خاصی نرسیده ایم، احساس سرخوردگی می کنم.» اگر طرف مقابل به طور شفاهی پاسخ شما را بدهد، تاکتیک مؤثری به شمار می رود، زیرا به شما اجازه می دهد پاسخ مناسب را در همان لحظه بدهید «وقتی سر من داد می زنید، من احساس ناامیدی می کنم، زیرا من تلاش می کنم به شما کمک کنم.

مکت مؤثر

هر مصاحبه گری از قدرت سکوت های طولانی و ناشیانه باخبر است. افراد تمایل دارند که فضاهای زمانی مذاکره را با صحبت کردن پر کنند؛ بنابراین، در مواردی، شما باید با ایجاد فضاهای خالی، افراد دیگر را تشویق به صحبت کردن کنید و در این حین، اطلاعات اضافی را از طرف مقابل بگیرید.

سوالات باز – پاسخ