



## همکاری توام با سود متقابل

---

ارایه کننده: یحیی جافریان

تاریخ ارایه: دوم دی ماه هشتاد و هشت

چهارمین همایش مشتریان مرکز پژوهش متالورژی رازی



# همکاری توام با سود متقابل

## بیانیه مأموریت مرکز پژوهش متالورژی رازی

مأموریت ما ، انجام پژوهش ، توسعه ، آموزش و ارائه خدمات در حوزه مهندسی مواد است. این مأموریت با اجرای پژوهش ، توسعه و ارائه خدمات آزمایشگاهی ، مشاوره ای و فنی در زمینه فلزات و غیر فلزات نظیر پلیمر ها ، سرامیک ها و کامپوزیت ها تحقق می یابد.

- حیطة فعالیت ما تأمین نیازهای داخلی ایران است و هم زمان از فرصت حضور در بازارهای جهانی استقبال می کنیم.
- مشتریان ما شرکت هایی هستند که به هر شکل ممکن با علم و مهندسی مواد مرتبط می شوند.
- قصد نهایی ما مأموریت ما ، خلق ارزش برای همه ذینفعان و توسعه پایدار برای کشورمان است.



## همکاری توام با سود متقابل

### چشم انداز مرکز پژوهش متالورژی رازی

”چشم انداز ما مطرح شدن به عنوان یکی از برترین شرکت هایی است ،  
که در حوزه علم ومهندسی مواد به امر پژوهش ، توسعه ، آموزش  
وارایه خدمات اشتغال دارند.“



# همکاری توام با سود متقابل

---

## سازمان های سرآمد

- سازمان های سرآمد در همه عرصه ها دارای عملکرد عالی و پایدار هستند.
- آن ها نه تنها نیازها و خواسته های همه ذینفعان خود را برآورده می سازند؛ بلکه فراتر از آن نیز عمل می کنند.



## همکاری توام با سود متقابل

---

مدل ها و استانداردهای مدیریتی :

▪ استانداردهای سری **ISO9000**

▪ مدل تعالی مالکوم بالدريج **MBNQA**

▪ مدل تعالی **EFQM**



## همکاری توام با سود متقابل

اصول مدیریت کیفیت (استاندارد های سری ISO9000):

- اصل ۱: مشتری گرایی
- اصل ۲: راهبری
- اصل ۳: مشارکت کارکنان
- اصل ۴: فرایند گرایی
- اصل ۵: سیستم گرایی در مدیریت
- اصل ۶: بهبود مستمر
- اصل ۷: تصمیم گیری بر اساس اطلاعات صحیح و دقیق
- اصل ۸: ارتباطات توام با سود متقابل با تامین کنندگان



## همکاری توام با سود متقابل

مفاهیم اساسی سرآمدی (مدل EFQM سال ۲۰۱۰):

- دستیابی به نتایج متوازن
- ایجاد ارزش افزوده برای مشتریان
- راهبری مبتنی بر چشم انداز ، ایده پردازی و یکپارچگی
- مدیریت مبتنی بر فرایندها
- تسهیل خلاقیت و نوآوری
- خلق همکاری ها
- پذیرش مسئولیت برای ایجاد آینده ای پایدار



# همکاری توام با سود متقابل

---

مفاهیم اساسی سرآمدی (مدل مالکوم بالدريج ۲۰۱۰-۲۰۰۹):

- راهبری مبتنی بر چشم انداز
- تلاش برای تعالی در ارتباط با مشتری
- یادگیری سازمانی و فردی
- ارزش تلقی نمودن کارکنان و سازمان های همکار
- انعطاف پذیری و عکس العمل سریع در قبال تغییرات
- تمرکز بر آینده



## همکاری توام با سود متقابل

---

مفاهیم اساسی سرآمدی (مدل مالکوم بالدريج ۲۰۱۰-۲۰۰۹):

- مدیریت برای نوآوری
- مدیریت بر اساس اطلاعات صحیح و دقیق
- مسئولیت اجتماعی
- تمرکز بر نتایج و خلق ارزش
- نگرش سیستمی



## همکاری توام با سود متقابل

طرح های مرکز پژوهش متالورژی رازی برای نهادینه کردن اصل مشتری گرایی

- انجام پژوهش برای تشخیص و درک نیازها و خواسته های مشتریان
- تعیین اهداف مرکز در ارتباط با نیازها و خواسته های مشتریان
- اطلاع رسانی و آموزش کارکنان مرکز در مورد نیازها و خواسته های مشتریان
- اندازه گیری رضایت مشتریان براساس شاخص های عملکردی و استنباطی
- انجام پروژه های بهبود براساس نتایج اندازه گیری ها
- سیستماتیک نمودن مدیریت ارتباط با مشتری ( CRM )
- ایجاد توازن بین رضایت مشتریان و سایر ذینفعان



## همکاری توام با سود متقابل

تداوم کسب و کار ما بستگی به مشتریانمان دارد. بنابراین تمامی تلاش ما بر آن است که نیازهای حال و آینده آنان را بدانیم و برای برآورده کردن آن ها طرح ریزی کنیم و تلاش نمائیم تا از خواسته ها و نیازهای آن ها پیش تر برویم.

**منافع کلیدی مرکز در به کارگیری اصل مشتری گرایی :**

- افزایش سهم بازار و درآمد از طریق نشان دادن عکس العمل سریع و منعطف در قبال فرصت های بازار
- افزایش اثر بخشی استفاده از منابع مرکز در جهت افزایش رضایت مشتریان
- افزایش وفاداری مشتریان در جهت تداوم کسب و کار مرکز



## همکاری توأم با سود متقابل

منافع مشتریان و مرکز پژوهش متالورژی رازی کاملاً در هم تنیده است .  
بنابراین همکاری توأم با سود متقابل ، توانمندی های آنان را برای  
خلق ارزش افزون تر می کند.

**منافع به کار گیری همکاری توأم با سود متقابل :**

- افزایش توانمندی های طرفین برای خلق ارزش های مشترک
- انعطاف پذیری و انجام عکس العمل های سریع مشترک در قبال الزامات ، خواسته ها و نیازهای در حال تغییر مشتریان
- بهینه سازی منابع و هزینه ها



## همکاری توأم با سود متقابل

مشتریان مرکز ، برای نهادینه کردن اصل همکاری توأم با سود متقابل ، لازم است طرح های زیر را با همکاری مرکز اجرا کنند :

- ایجاد روابطی که بین منافع کوتاه مدت و بلند مدت طرفین ، توازن ایجاد نماید.
- به خدمت گرفتن تخصص ها و منابع در همکاری های فیما بین
- تلقی کردن مرکز به عنوان یک تأمین کننده کلیدی و راهبردی
- ارتباطات و گفتمان روشن و شفاف
- تبادل اطلاعات و مطلع شدن طرفین از طرح های توسعه هم دیگر
- ایجاد همکاری های مشترک برای توسعه و بهبود فعالیت ها
- تشویق ، مورد توجه قرار دادن و بررسی کردن فرصت های بهبود



## همکاری توام با سود متقابل

شاخص های استنباطی رضایتمندی مشتریان :

امتیازات شش ماهه اول سال ۱۳۸۸

- ارتباط موثر بامشتریان ۳/۹ از ۵
- تحویل به موقع ۳/۸ از ۵
- کیفیت انجام خدمات ۴/۱ از ۵
- هزینه انجام خدمات ۳/۱ از ۵
- ۱ = ضعیف ، ۲ = متوسط ، ۳ = خوب ، ۴ = خیلی خوب ، ۵ = عالی

## همکاری توام با سود متقابل



با تشکر از توجه حضار محترم