



مدیر عامل بانک کشاورزی

به عنوان مدیر نمونه سال جهاد اقتصادی معرفی شد

صفحه ۲



به نام خدا

شادمانی مؤمن در رخسار اوست و اندوه او در دلش.

(امام علی ع)

طرح ارتباط با شعب

درسال های اخیر از یکسو شاهد گسترش بانکها به ویژه بانکهای خصوصی و افزایش رقابت در حوزه بانکداری هستیم و از سوی دیگر توسعه و گسترش بانکداری الکترونیکی و افزایش خدمات و تجهیزات پرداخت الکترونیکی عرصه رقابت را تشدید کرده است. وجود رقابت شدید از یکسو و لزوم استفاده از تجارب ارزنده و موفق مجموعه روسای شعب و انتقال دانش سازمانی بعنوان یک عامل موثر در ارتقاء جایگاه بانک و همچنین اجرای مشاوره به منظور انتقال مستقیم سیاستها و برنامههای بانک به شعب و آگاهی دادن به آنان از اهمیت اجرای صحیح خط مشیها، بیان روشهای برخورد با استانداردهای مورد نیاز و بیان عملکردهای واقعی باعث شده تا شیوه اجرایی مناسب برای انتقال دانش سازمانی و اجرای برنامه مشاوره عملکردی در قالب یک مجموعه منسجم مورد بررسی قرار گیرد. بدین منظور تعیین نوع و ماهیت نیازهای ارتباطی شعب، آشنایی با ابزارهای الکترونیکی و شیوه های ارتباطی روز به عنوان پیش نیازهای آغاز یک حرکت ارتباطی نوین تلقی می گردند. بر همین اساس اداره کل نظارت وامور شعب ضمن انجام مطالعات کارشناسی و بررسی های همه جانبه و همچنین در نظر داشتن اهمیت مداخله نکردن در امور مربوط به مدیریت محترم شعب بانک در استانها و با تاکید بر تقویت ارتباط با شعبه، ارائه مستقیم مشاوره به شعب، انجام راهنمایی های لازم و پیگیری برنامه های راهبردی بانک در سطح کلیه شعب و همچنین انتقال تجارب موفق و ارزنده مجموعه روسای شعب و با نگرشی جدید "طرح ارتباط با شعب" را به اجرا در آورده است.

نیازهای شعب برای دریافت خدمات مشاوره ای یکسان نیست و هر شعبه بنا بر عواملی نظیر نوع مشکل، میزان مهارت و تسلط همکاران در حل مشکل و ... نیازهای متفاوتی به مشاوره دارد. به همین دلیل بنا به الزامات و نیازهای روز بانک، خدمات مشاوره ای در سه سطح بازاریابی و تجهیز منابع، وصول مطالبات و کنترل های داخلی شعبه پیش بینی شده است. هدف از ارائه خدمات مشاوره ای و انتقال تجارب، تسریع در فرآیند بهبود شعب در بخش های مختلف عملکردی و نهایتاً "تطبیق کلیه فعالیت های عملکردی با نیازهای مشتری و در چارچوب سیاست های کلان بانک است. ایجاد درک مشترک در سطح کلیه شعب از رویکردها و سیاست های بانک با استفاده از امکانات و روش های نوین ارتباطی، استفاده از زیرساخت های اطلاعاتی موجود به منظور بررسی فعالیت های شعبه ای و ارائه مشاوره عملکردی به شعب و راهنمایی آنان برای ارائه خدمات مطلوبتر و یکسان به مشتریان و انتقال تجارب موفق شعب از طریق انجام مذاکرات شعبه به شعبه و ثبت آن از طریق "سامانه الکترونیکی ارتباط با شعبه" و همچنین انجام بازدید حضوری از برنامه ها و فرآیندهای اجرای طرح ارتباط با شعب بشمار می رود.

با توجه به اجرای "طرح ارتباط با شعب" در سطح کلیه شعب بانک می توان طرح مذکور را بعنوان "طرح ملی- سازمانی" بشمار آورد. از اینرو تلاش می گردد ضمن آشنایی با اهداف و فرآیندهای پیش بینی شده در "طرح ارتباط با شعب" نسبت به انعکاس دستاوردها و نقطه نظرات مقامات عالی بانک، شعبه، تیم کارشناسان معین که وظیفه برقراری ارتباط معنی دار با شعب را بر عهده دارند و ... از طریق نشریه پیام مهر اقدام و به اطلاع همکاران رسانده شود.

اداره کل نظارت وامور شعب

فهرست مندرجات:

- بنگاه های اقتصادی مرتبط با بخش کشاورزی فرصت خوبی
- همدار حراستی / ۷
- برای جذب سرمایه اند / ۲
- مدیریت جالب / ۷
- انتصاب دکتر طالبی به عنوان عضو هیئت امنای مؤسسه عالی
- سامانه پیوند / ۷
- باتقداری ایران / ۲
- اصل قورباغه ای / ۸
- ارتباطات باید منطقی، عقلایی و اثر گذار باشد / ۳
- معرفي مجله اینترنتی نیوزبان (NEWSBAAN) / ۸
- برگزاری همایش سراسری پدافند غیرعامل / ۳
- توسعه مشاغل خانگی نقش زیادی در اشتغالزایی دارد / ۴
- برگزاری هم اندیشی کارشناسان ارتباطات بانک کشاورزی / ۴
- هدفگذاری بسیج / ۵
- برگزاری سومین جلسه ستاد بیمه استان بوشهر / ۶
- تسهیلات مشاغل خانگی و هدفمندی یارانه ها / ۶

خوب است بدانیم:

سازمان خواربار و کشاورزی ملل متحد (فائو) سال ۲۰۱۲ را سال بین المللی تعاونیها نام گذاری کرد. تعاونیها در جهان بالغ بر ۸۰۰ میلیون عضو دارند و قریب ۱۰۰ میلیون شغل ایجاد کرده اند که ۲۰ درصد از شرکتهای چندملیتی بیشتر است. در سال ۲۰۰۸، ۳۰۰ تعاونی برتر در جهان دارای گردش مالی ۱/۱ تریلیون دلار بودند

**مدیرعامل بانک کشاورزی
به‌عنوان مدیر نمونه سال
جهاد اقتصادی معرفی شد**

هفتمین جشنواره بین‌المللی قهرمانان صنعت ایران روز دوشنبه ۱۲ دی ماه سال جاری در مرکز همایش‌های بین‌المللی صدا و سیما برگزار شد.

در این مراسم که وزیر صنعت، معدن و تجارت، نایب رئیس مجلس شورای اسلامی، رئیس کمیسیون صنایع و معادن مجلس، رئیس اتاق بازرگانی، صنعت و معدن تهران و برخی از مدیران عامل بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری، نمایندگان سازمان‌ها، شرکت‌های برگزیده صنعت و اقتصاد نیز حضور داشتند، مشکلات و راهکارهای صنعت و اقتصاد ایران بررسی و از برگزیدگان این صنعت تجلیل بعمل آمد.

براساس این گزارش، در این همایش دکتر طالبی نیز طی سخنانی در جمع قهرمانان تولید و کارآفرین، جایگاه و استراتژی بانک کشاورزی را در اقتصاد، تولید و اشتغال تشریح و تبیین کرد. در این همایش به دلیل عملکرد مطلوب بانک کشاورزی، دکتر محمد طالبی به عنوان مدیر نمونه سال جهاد اقتصادی معرفی و لوح و تندیس هفتمین دوره بین‌المللی جشنواره را دریافت کرد.

لازم به ذکر است در پایان مراسم از خانواده معظم سردار سرلشگر پاسدار شهید حسن تهرانی مقدم نیز تجلیل شد.

دکتر طالبی

**بنگاه‌های اقتصادی مرتبط با بخش کشاورزی
فرصت خوبی برای جذب سرمایه‌اند**



دکتر محمد طالبی مدیرعامل بانک کشاورزی گفت: مهم‌ترین ویژگی این بانک ارائه خدمات همزمان به بخش‌های کشاورزی و تجاری است.

دکتر طالبی در همایش آموزشی روسای شعب و کارشناسان روابط عمومی این بانک ضمن اعلام این مطلب و تأکید بر ضروری بودن آموزش افزود: ساختار بانک کشاورزی به گونه‌ای تعریف شده است که می‌تواند در عین پاسخگویی به انتظارات بیرونی برای عملکرد مناسب در بخش کشاورزی، از نظر تجاری نیز به خوبی عمل کند.

وی با اشاره به شعب شهری که در حوزه تجهیز منابع و شعب روستایی که اغلب در حوزه‌های خدماتی و کشاورزی در سراسر کشور فعالند گفت: در شعب شهری که به منظور تجهیز منابع ایجاد شده‌اند، کماکان روح کشاورزی حاکم است و به واقع سایه بخش کشاورزی بر تمام سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های این بانک حاکم است.

دکتر طالبی تصریح کرد: بانک کشاورزی از نظر نوع خدمات نسبت به سایر بانک‌ها کمبودی ندارد و از نظر نیروی انسانی توانمند و با انگیزه نیز در سطح مطلوبی قرار دارد. مدیرعامل بانک کشاورزی با تأکید بر استفاده از ظرفیت‌های موجود برای افزایش سهم شعب شهری از بازار خاطر نشان کرد: ما همواره در جهت بهبود کیفیت خدمات گام برداشته‌ایم تا شعب شهری در توانایی‌های خود برای رقابت با سایر بانک‌ها تردیدی نداشته باشند.

وی مهم‌ترین معیار ارزیابی عملکرد یک شعبه را تعداد مشتریانی دانست که جذب

شعبه یا از آن جدا شده‌اند و متذکر شد: شعب باید در حد منطقه‌ای که در آن قرار گرفته‌اند، منابع را جمع‌آوری کرده و تعداد مشتریان را افزایش دهند.

دکتر طالبی با بیان اینکه مقایسه عملکرد شعب شهری عملکرد رو به رشد این شعب را نشان می‌دهد گفت: قضاوت و رضایت مشتری از عملکرد شعبه اهمیت زیادی دارد و راهنمای ما برای انجام اصلاحات مورد نیاز است. وی به برنامه‌ریزی‌ها و دستورالعمل‌های تدوین‌شده برای شعب بانک کشاورزی در حوزه‌های مختلف اشاره کرد و افزود: انعکاس نظرات و دیدگاه‌های روسای شعب درباره این برنامه‌ها موجب دستیابی سریع به اهداف تعیین‌شده می‌شود.

مدیرعامل بانک کشاورزی با تبیین جایگاه مدیریت شعب تهران بزرگ در جمع آوری منابع برای توسعه بخش کشاورزی و تأکید بر افزایش کارایی شعب این منطقه برای دستیابی به منابع خطاب به روسای شعب مدیریت تهران بزرگ گفت: ما باید

همواره هویت بانک را ارتقا دهیم در غیر این صورت در روند نزولی قرار خواهیم گرفت.

دکتر طالبی افزود: با وجود اینکه به نظر برخی کشاورزی بودن مانعی برای پیشرفت بانک کشاورزی است و بخش مهمی از انرژی مدیران و کارکنان شعب بانک صرف این بخش می‌شود، اما از نظر ما کشاورزی یک منبع فرصت است زیرا با داشتن ۶۰۰ شعبه شهری و استفاده از ظرفیت بنگاه‌های اقتصادی در حوزه کشاورزی می‌توانیم از این منبع برای جذب سرمایه نهایت استفاده را بکنیم.

وی یادآور شد: در بخش شعب شهری، انتظارات از شعب تهران بزرگ فراتر از سایر شعب کشور است و انتظار می‌رود با نهادینه کردن شعار بانک کشاورزی بانک همه مردم ایران، در جذب مشتریان این منطقه کمک بیشتری برای سرعت بخشیدن به بروز توانایی‌های این بانک شود.

همایش آموزشی روسای شعب و کارشناسان روابط عمومی با حضور دکتر محمد طالبی مدیرعامل، رئیس ادارات کل نظارت و امور شعب، تحقیق و توسعه، بازاریابی و تجهیز منابع، رئیس و کارکنان اداره کل روابط عمومی، کارشناسان ارتباطات استان‌ها و همچنین مدیر ستادی و روسای شعب این بانک در تهران بزرگ روز چهارشنبه هجدهم آبان ماه در تهران برگزار شد.

این گزارش می‌افزاید، تشکیل کلاس‌های آموزشی درباره موضوع تبلیغات و بازاریابی توسط سخنرانان سومین مجمع جهانی تبلیغات از مهم‌ترین برنامه‌های این همایش یک روزه بود.

انتصاب دکتر طالبی به‌عنوان

عضو هیئت امنای مؤسسه عالی بانکداری ایران

دکتر محمد طالبی مدیرعامل بانک کشاورزی به‌عنوان عضو هیئت امنای مؤسسه عالی بانکداری ایران منصوب شد.

دکتر محمود بهمنی رئیس کل بانک مرکزی طی حکمی و به استناد بند "ج" اساسنامه مؤسسه عالی بانکداری ایران دکتر طالبی را به‌عنوان عضو هیئت امنای این مؤسسه منصوب کرد. هیئت‌امناء و رئیس مؤسسه شورای آموزشی و پژوهشی

ارکان این مؤسسه را تشکیل می‌دهند. رئیس کل بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، دو نفر از اعضای هیئت عامل بانک مرکزی به انتخاب رئیس کل این بانک، دو نفر از مدیران عامل بانک‌ها به انتخاب رئیس کل بانک مرکزی و یکی از شخصیت‌های برجسته اقتصادی از بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها به معرفی رئیس کل بانک مرکزی اعضای هیئت‌امناء این مؤسسه هستند.

ارتباطات باید منطقی، عقلایی و اثرگذار باشد



محمد حسن فروغی فر عضو هیئت مدیره، مدیران امور، مشاوران، روسا و معاونان ادارات مرکزی این بانک در تهران برگزار شد و تشکیل کلاس‌های آموزشی با موضوعات مدیریت استراتژیک روابط عمومی در رویارویی با چالش‌های هزاره سوم، اهداف روابط عمومی در هزاره سوم انسان محور و عوامل دستیابی به مدیریت استراتژیک روابط عمومی توسط دکتر علی اکبر فرهنگی از دیگر برنامه‌های این همایش بود.

داشت: ارتباطات باید به عنوان یک رفتار جمعی در سازمان‌های امروزی نهادینه شود. فروغی فر در خاتمه سخنانش به ارتباط میان مشتریان اشاره کرد و یادآور شد با توجه به تغییرات به وجود آمده در صنعت بانکداری، بررسی مجراهای موجود در ارتباطات مجازی یکی از موضوعات پیش روی بانک‌ها است تا بتواند از این فضا بهره‌مند شوند. اولین همایش آموزشی روابط عمومی ویژه مدیران با حضور

کشاورزی متذکر شد: ساختار، مشخصه‌ها، روش‌های مؤثر انتقال پیام و همچنین عملیاتی کردن آن باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد.

فروغی فر در بخش دیگری از سخنان خود به طبقه‌بندی موضوعات در حوزه ارتباطات اشاره کرد و گفت: ارتباطات درون سازمانی نامرئی اما ملموس است از این رو نیازمند آنیم که این نوع ارتباط همواره عقلایی، منطقی و اثرگذار باشد.

وی با بیان اینکه ارتباطات برون سازمانی وظیفه روابط عمومی‌ها است خاطر نشان کرد: در دنیای امروز که ارتباطات محور و شاخص توسعه یافتگی جوامع به شمار می‌آید، به ارتباط مداوم، مستمر و پویا با افراد و سازمان‌های بیرونی نیازمندیم.

عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی با تأکید بر ضرورت بهبود برقراری ارتباط در سازمان‌ها اظهار

محمدحسن فروغی فر عضو هیئت مدیره بانک کشاورزی گفت: انسجام ارتباطی بین مجموعه مدیریتی و نیروی انسانی از اتلاف انرژی و زمان در سازمان‌ها جلوگیری می‌کند.

فروغی فر در نخستین همایش آموزشی روابط عمومی ویژه مدیران این بانک با بیان مطلب فوق، دستیابی به انسجام در ارتباطات را از اهداف کلان برگزاری این همایش برشمرد و افزود: با گذر از مفاهیم و معقولات تجربی ارتباطات و همچنین به کارگیری مبانی علمی روابط عمومی به اهداف تعیین شده در این حوزه دست خواهیم یافت.

وی با اشاره به اینکه مدیران به عنوان گروه‌های مرجع تأثیرگذارترین عامل در فرآیند ارتباط هستند، تصریح کرد: مفاهیم ارتباطی باید در مدت معقول و منطقی به کارکنان سطوح دیگر سازمان انتقال یابد.

عضو هیئت مدیره بانک

برگزاری همایش سراسری پدافند غیرعامل بانک کشاورزی

مدیریت های شعب و اعضای کمیته پدافند غیر عامل این بانک و همچنین معاون فاوا سازمان پدافند غیر عامل کشور، معاون حراست کل کشور و مدیرعامل سازمان فناوری اطلاعات در تهران برگزار شد.

در آغاز این همایش مدیرعامل بانک کشاورزی به بیان دیدگاه‌ها و نظرات خود در زمینه پدافند غیرعامل پرداخت و در ادامه معاون فاوا سازمان پدافند غیر عامل کشور اصول و مفاهیم پایه‌ای کمیته پدافند غیرعامل را تشریح کرد.

معاون حراست کل کشور نیز به عنوان دیگر سخنران این همایش درباره نقش کمیته پدافند غیرعامل در سازمان‌ها و مدیرعامل سازمان فناوری اطلاعات و رئیس کمیته پدافند غیرعامل وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات درباره مباحث تخصصی پدافند غیر عامل در حوزه امنیت فناوری اطلاعات مطالبی را بیان کردند.

بیان ضرورت تقویت کمیته پدافند غیر عامل استان‌ها توسط فرهاد فنودی مسئول کمیته پدافند بانک کشاورزی در استان فارس و شهاب مولوی دبیر این کمیته در استان فارس همچنین ارائه گزارش اعضای کمیته پدافند غیر عامل این بانک از دیگر برنامه‌های این همایش یکروزه بود.

این همایش با سخنران رئیس کمیته پدافند غیرعامل بانک کشاورزی به کار خود پایان داد.

اولین همایش سراسری پدافند غیر عامل بانک کشاورزی باهدف ارائه گزارش اعضای کمیته پدافند غیر عامل این بانک، در تهران برگزار شد.

این همایش با حضور دکتر محمد طالبی مدیرعامل، حشمت الله نظری و محمد حسن فروغی فر اعضای هیئت مدیره، مدیران امور، مدیران و مسئولان حراست



عباس خدابخشی
اداره کل مطالعات و بررسی‌های اقتصادی
■ از سوی دولت مبلغ ۳۲۰۰ میلیارد ریال به استان تهران و ایلام برای آمادگی و مقابله با حوادث و سوانح و جبران خسارت خشکسالی اختصاص یافت.

■ سالانه ۱۰۰ هزار تن چای مورد نیاز و مصرف جامعه‌ی ایرانی است که حدود ۶۰ هزار تن آن غیرقانونی، ۳۵ هزار تن قانونی و پنج هزار تن از چای تولید داخل تامین می‌شود.

■ شش نقشه راه در زمینه ماهیان گرمابی، سردابی، میگو، ماهیان خاویاری و تغذیه و غذای سالم به معاونت علمی ریاست جمهوری تقدیم شد. از سوی موسسه تحقیقات شیلات کشور نقشه‌های راه تهیه شده، تکالیف دستگاه‌های مختلف تحقیقاتی و اجرایی را مشخص می‌کند و همچنین سایر روش‌های پرورش ماهی از جمله پرورش در قفس و روش‌های متراکم و نیمه متراکم را برای دستیابی به اهداف مدنظر مورد بررسی قرار می‌دهد.

■ آخرین نتایج طرح آمارگیری نیروی کار مرکز آمار ایران نشان می‌دهد در حالی که ۲۰ درصد سهم اشتغال کشور در بخش کشاورزی است سهم زنان از اشتغال این بخش ۳۱ درصد است و سهم مردان ۱۸ درصد است.

■ میزان کل تولید غلات چین در سال ۲۰۱۱ از مرز ۵۷۰ میلیون تن فرارفته و رکورد جدیدی در این زمینه به ثبت رسید. بر این اساس، این رقم نسبت به سال ۲۰۱۰ میلادی ۲۴ میلیون و ۷۳۰ هزار تن (۴/۵ درصد) رشد کرده است. چین به عنوان کشوری در حال توسعه و با جمعیتی زیاد همواره به حفظ غلات خود اهمیت داده و با استفاده از ۹ درصد زمین‌های زیر کشت جهان نزدیک به یک پنجم نیاز جمعیت جهان را تولید می‌کند.

■ تعرفه واردات شکر از اول مهر ماه تا بالاترین حد ممکن افزایش یافت. با افزایش تعرفه، واردات این محصول کاهش چشمگیری یافته است.

دکتر طالبی:

توسعه مشاغل خانگی نقش زیادی در اشتغالزایی دارد

امر منوط به این است که تمام کارکنان بانک برای این موضوع تلاش کنند تا باعث افزایش منابع بانک شود افزود: همکاران عزیز باید در امور باهم مشورت کنند و از ۳۰ سال خدمت در بانک استفاده بهینه ای کنند و در چگونگی انجام وظیفه خود تفکر کنند و باید دغدغه مردم و کشاورزان را هم در نظر بگیرند.

دکتر طالبی خاطر نشان کرد با توجه به اینکه نرخ بیکاری در استان کهگیلویه و بویراحمد زیاد است و طرح‌های زیادی منتظر دریافت تسهیلات هستند، پرداخت تسهیلات به این طرح‌ها موجب اشتغالزایی زیاد در استان خواهد شد.

دکتر طالبی با اشاره به تأسیس صندوق توسعه ملی در برنامه پنج ساله پنجم و واریز ۲۰ درصد از پولی که به صورت دلار از فروش نفت بدست می‌آید و با توجه به اینکه در بودجه سال ۹۰ این مبلغ به صورت ریال به صندوق واریز می‌شود، از همکاران خواست از این فرصت برای اشتغالزایی در استان استفاده کنند

مدیر عامل و رئیس هیات مدیره بانک کشاورزی با توجه به دغدغه ریاست جمهوری در تسریع ارائه خدمات به مردم، خواستار جدی گرفتن بحث مشاغل خانگی شد.

لازم به ذکر است دکتر طالبی در پایان به سئوالات طرح شده توسط رؤسای شعب و همکاران حاضر در جلسه پاسخ گفت.

زحمات رؤسا و همکاران شعب است و با توجه به تفاوت‌هایی که سیستم نصب شده با شرایط بانکداری در ایران دارد و همچنین با توجه به موارد مطرح شده در جلسات، Corebanking به معنی کامل و واقعی فقط در بانک کشاورزی اجرا شده است.

دکتر طالبی مدیر عامل و رئیس هیات مدیره بانک کشاورزی در ادامه گفت: مردم بانک کشاورزی و کارکنان آن را دوست دارند و احساس آنها این است که شما صداقت دارید. دست کم ۷۰ درصد ارزش‌های بانک مربوط به خلق و خو، رفتار و خصوصیت‌های درونی همکاران است. سرمایه اصلی بانک نیروی انسانی و مسئولیت اصلی ما بخش کشاورزی است.

دکتر طالبی با توجه به مباحث مطرح شده در مجمع جهانی تبلیغات که در تهران برگزار شد، بخش کشاورزی را به عنوان یک فرصت بسیار مهم برای بانک دانست و عملکرد شعب روستایی را با توجه به اینکه دارای پرداخت تسهیلات زیادی هستند خوب توصیف کرد و افزود: مدیریت ارتباط با مشتری را باید مد نظر قرار دهیم و با توجه به نوع ارتباطی که با بخش کشاورزی داریم هنگام پرداخت تسهیلات به صاحبان طرح‌ها به عنوان یک مشتری بالقوه به آنها نگاه کنیم تا مشتریان تسهیلاتی ما، مشتری منابع ما شوند. وی با اشاره به این که ما باید بخش کشاورزی را نگه داریم و تحقق این

دکتر طالبی روز پنج شنبه بیست و چهارم آذرماه و همزمان با سفر ریاست جمهوری به استان کهگیلویه و بویراحمد با همکاران مدیریت بانک در استان دیدار کرد. دکتر طالبی پس از شرکت در جلسه کارگروه اشتغال استانداری از شعب یاسوج، مطهری، پارسه، ولی عصر (عج) و مدیریت استان بازدید و با همکاران از نزدیک گفتگو کرد.

در جلسه رؤسای شعب استان و همکاران مدیریت که با حضور دکتر طالبی در محل سالن اجتماعات مدیریت برگزار شد مهندس رمودی عملکرد بانک در استان را به صورت خلاصه ارائه کرد.

در این مراسم دکتر طالبی مدیر عامل بانک کشاورزی ضمن گرامیداشت یاد و خاطره امام راحل و شهداء و آرزوی سلامتی برای مقام معظم رهبری، هدف از این جلسه را دیدار همکاران استان و تشکر و سپاس از تلاش‌های آنها عنوان کرد و تلاش‌های همکاران را موجب سرفرازی بانک در تمام جلسات دانست و همیشه قضاوت مسئولان را در مورد بانک با توجه به همت، حسن نیت و صداقت همکاران مثبت و خوب تلقی کرد.

وی اجرای Corebanking در بانک کشاورزی را موجب حسن نیت مسئولان نسبت به بانک دانست و افزود: نصب و اجرای Corebanking در بانک نتیجه

هم اندیشی کارشناسان ارتباطات استان‌های بانک کشاورزی، باهدف همسویی، تقویت و توسعه فعالیت‌های روابط عمومی، بررسی نقاط قوت و ضعف، فرصت و تهدیدهای پیش روی حوزه ارتباطات این بانک سوم و چهارم دی ماه برگزار شد.

در اولین روز این هم اندیشی دکتر طالبی در سخنانی نقش سازمان هادر جهت دهی رفتار افراد، دیدگاه‌های سنتی و جدید روابط عمومی و تبلیغات و همچنین نقش کارکنان حوزه روابط عمومی را تشریح کرد.

همچنین مسعود آتشی مدیر امور



برنامه ریزی و بازاریابی بانکی درباره نقش روابط عمومی و تبلیغات در امور مشتریان سخنرانی و عبدالله سلیمانی رئیس اداره کل روابط عمومی اهداف و ضرورت‌های تشکیل این هم اندیشی را بیان کرد و در ادامه مرتضی مهدویان مشاور مدیرعامل نکاتی را پیرامون اهمیت خبر و خبرنگاری بیان کرد. تشکیل پانل پرسش و پاسخ با حضور معاونان اداره کل روابط عمومی و بیان نظرات کارشناسان ارتباطات از دیگر برنامه‌های اولین روز هم اندیشی بود.

دومین روز این هم اندیشی با تشکیل کلاس‌های آموزشی تئوری‌های عکاسی و عکاسی کاربردی توسط رئیس و یکی از اعضای هیئت مدیره انجمن صنفی عکاسان مطبوعات ایران آغاز شد و با جمع بندی مباحث توسط رئیس اداره کل روابط عمومی بانک کشاورزی به پایان رسید.

فرمانده بسیج بانک کشاورزی در گفت و گو با پیام مهر:

هدفگذاری عضویت ۹۵ درصدی کارکنان بانک در بسیج تا پایان برنامه پنجم توسعه



پیام مهر: محمد حسین رضایی پور فرمانده بسیج، عضو کمیته فرهنگی، دبیر شورای امر به معروف و نهی از منکر و معاون اداره وصول بانک کشاورزی است که از سال ۱۳۶۶ فعالیت خود را با بانک کشاورزی آغاز کرده است. او در مصاحبه‌ای با پیام مهر به بهانه برگزاری سومین دوره همایش سراسری بسیجیان بانک کشاورزی در مشهد ضمن اشاره به تاریخچه تشکیل بسیج به اهداف و وظایفی که این نهاد در دستگاه‌ها و سازمان‌های مختلف و به ویژه در بانک کشاورزی برعهده دارد، می‌پردازد و از هدفگذاری عضویت ۹۵ درصدی اعضا و کارکنان بانک تا پایان برنامه پنجم توسعه در بسیج خبر می‌دهد. در حال حاضر ۶۵ درصد نیروی شاغل در ادارات مرکزی عضو بسیج هستند. گفت و گو با پیام مهر را با فرمانده بسیج بانک در زیر می‌خوانیم:

■ ضرورت تشکیل بسیج در سازمان‌ها و نهادها چه بوده است و چه وظایف و مسؤولیت‌هایی را برعهده دارد؟

باصدورفرمان تاریخی حضرت امام (ره) بسیج در ۵ آذر ۱۳۵۹ تشکیل شد و در طول هشت سال دفاع مقدس نیز بسیج به بهترین وجه ممکن نقش آفرینی کرد.

علاوه بر حضور بسیج در جنگ، بسیج می‌تواند نقشی موثر در عرصه‌های فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی داشته باشد و تاکنون نیز داشته است.

کمک به مناطق آسیب دیده، واکسیناسیون، اعزام بسیج دانشجویی به مناطق محروم و بازسازی منازل، مدارس و حتی کمک به کشاورزان و خنثی‌سازی فتنه ۸۸ و کوی دانشگاه از جمله فعالیت‌هایی است که بسیج پس از جنگ به عهده داشته است.

در راستای وظایف بسیج، بسیج بانک‌ها در سال ۱۳۶۵ تشکیل شد. ترکیب متناسبی از نیروهای شاغل در بانک از هیات مدیره تا کارکنان اداری و شعب در بسیج وجود دارد و این نیروها تعهد دارند که چارچوب‌های بسیج را در نظام بانکی کشور مراعات کنند.

به منظور تقویت بسیج برنامه‌های مختلف فرهنگی ورزشی و نظامی برای نیروهای بسیجی بانک پیش‌بینی می‌شود. آمار پایان سال ۸۹ نشان می‌دهد که ۴۵۰۰ عضو بسیج سازماندهی شده در بانک وجود دارد که این تعداد تا پایان

سال ۹۰ به هزار نفر افزایش می‌یابد. ایجاد بسیج ۱۵ هزار نفری از اهداف برنامه پنجم توسعه در بانک کشاورزی است. ما سه سال است که همایش بزرگ سراسری بسیج را در کل کشور برگزار می‌کنیم، همایش، سه روزه‌ای که شامل بیان دستاوردها، معرفی برنامه‌ها و تقدیر از بسیجیان است. همچنین برنامه‌های دیگری نیز توسط خود نیروها و با هماهنگی مدیر عامل به عنوان فوق برنامه و خارج از برنامه ابلاغ شده از سوی بسیج مرکزی اجرا می‌شود.

فعالیت در ایام ارتحال حضرت امام و احداث ایستگاه‌های صلواتی، برنامه‌های سوم خرداد و دهه محرم از جمله این برنامه‌ها است.

■ همایش امسال از چه ویژگی‌هایی برخوردار بود؟

از جمله ویژگی‌های بارز همایش امسال، حضور ۲۳۰ نفر از نیروهای بسیجی از سراسر کشور با مسؤولیت‌های مختلف، حضور سردار احمدی فرمانده محترم سپاه پاسداران انقلاب اسلامی خراسان رضوی که از نیروی‌های بسیار نزدیک به مقام معظم رهبری، آگاه به مسائل روز داخلی و خارجی، مورد اعتماد نظام و ولایت‌مدار هستند، سخنرانی بسیار جالب ایشان در جمع بسیجیان و حضور تعدادی از مدیران استان‌ها و همچنین حضور تعدادی از خواهران عضو بسیج بود.

■ همایش امسال چه دستاوردهایی داشت؟

هدف از برپایی همایش در مشهد علاوه بر زیارت بارگاه ملکوتی ثامن الحجج امام رضا(ع)، تجدید بیعت با ولایت و انسجام بیشتر در نیروهای سراسر کشور با قردانی از فعال‌ترین در عرصه خدمت، انتقال سیاست‌ها، انتظارات و برنامه‌های بسیج و مسؤولین بانک و سازمان و نظام، افزایش آگاهی، بصیرت، آموزش نیروها بود که به حمدالله تحقق یافت و دستاورد خوبی در پی داشت.

■ لطفا اشاره‌ای هم به سایر فعالیت‌های اعضای بسیج در طول سال داشته باشید.

اعضای بسیج در طول سال علاوه بر همکاری با بسیج و حضور در صحنه، وظایف اداری خود را به عنوان کارمند بانک به نحو مطلوب انجام می‌دهند و با تمام تلاش سعی در تحقق اهداف بانک دارند و در این خصوص بسیار مؤثر و تعیین کننده هستند.

اعضای بسیج در فراخوان‌های پایگاه‌ها از جمله اهدای خون، کمک به نیازمندان، مناسبت‌های ملی مذهبی مثل راهپیمایی یوم الله ۲۲ بهمن، روز قدس، ارتحال حضرت امام(ره) هفته دفاع مقدس، دهه محرم، سوم خرداد، سالروز آزادی خرمشهر، اردوهای فرهنگی ورزشی و آموزشی زیارتی و تفریحی حضور فعال دارند.

اخبار کوتاه کشاورزی

■ سازمان حمایت از مصرف کننده و تولیدکننده مجوز افزایش ۹ درصدی قیمت قارچ در تهران و استان البرز و ۱۰ درصدی قیمت این محصول در شهرستانها را صادر کرد. به نظر می‌رسد در پایان سال جاری حجم تولید قارچ به ۵۶ هزار تن برسد که نسبت به افق برنامه ریزی شده بیش از ۲۰ هزار تن فاصله دارد.

■ بنا به پیشنهاد وزارت جهاد کشاورزی و به استناد اصل یکصد و سی هشتم قانون اساسی هیات وزیران موافقت کرد مبلغ دویست و پنجاه میلیارد ریال در اختیار وزارت جهاد کشاورزی قرار بگیرد تا با رعایت قوانین و مقررات مربوط برای پرداخت خسارت به واحدهای مرغداری بیمه نشده در سال ۱۳۸۹، تامین نهاده‌ها و هزینه‌های اجرایی عملیات بهداشتی و قرنطینه‌ای و معدوم سازی و پرداخت خسارت برای نهاده‌های معدومی واحدهای صنعتی و طیور بومی معدومی هزینه شود.

■ عضو کمیسیون کشاورزی، آب و منابع طبیعی مجلس گفت: عسل ایرانی به ترکیه ترانزیت شده و به نام ترکیه و امارات در بازارهای بین المللی عرضه می‌شود. با این وجود سال گذشته شاهد واردات انواع عسل‌های نامرغوب به کشور بودیم.

■ دولت با هدف حمایت از تولیدکنندگان محصولات کشاورزی با افزایش سود بازرگانی ۱۵۹ محصول کشاورزی موافقت کرد.

■ مکانیزم فرآوری و تبدیل پوست کروکودیل‌های پرورشی در کشورمان به وجود آمده و در یک کارگاه فرآوری ورامین آمادگی برای تبدیل این محصول وجود دارد.

■ تاکنون برای بیش از ۴۰ هزار هکتار از اراضی کشاورزی گواهی سلامت صادر شده است.

کوتاه از مدیریت استانها

■ بانک کشاورزی استان اصفهان در دهمین نمایشگاه بین‌المللی دام، طیور، دامپزشکی و آبزیان حضوری فعال داشت. جلسه‌ای با حضور رئیس و معاونان سازمان صنعت، معدن و تجارت استان مرکزی تشکیل شد. در این جلسه، مهندس صفدری مدیر استان به معرفی خدمات بانک و تمایز بانک کشاورزی با سایر بانک‌ها پرداخت و با توجه به پتانسیل بالای بانک و در اختیار داشتن ابزارهای کارآمد الکترونیکی خواستار همکاری بیشتر شد. در این مراسم همچنین مهندس زاوشی رئیس سازمان صنعت، معدن و تجارت استان ضمن تشکر از مهندس صفدری و تشریح فعالیت‌های اداره بازرگانی، همکاری بانک کشاورزی را مژمردانست و آرزوی امیدواری کرد. در آینده این مهم حاصل شود.

■ تاپایان آبان‌ماه ۱۳۹۰ تعداد ۳۴۳۱ مورد تسهیلات قرض‌الحسنه ازدواج به مبلغ ۸۵۲۱۵ میلیون ریال به زوجین استان مرکزی توسط بانک کشاورزی پرداخت شد. در حال حاضر تمامی ۶۳ شعبه بانک کشاورزی در استان در کوتاهترین زمان ممکن درباره پرداخت این گونه تسهیلات اقدام می‌کنند.

■ بانک کودک و نوجوان شعبه شهرک راه آهن تهران با حضور مدیر شعب تهران بزرگ، مدیران گروه‌های مدیریت، جمعی از روسای شعب و ۳۰ نفر از دانش‌آموزان مدرسه راهنمایی عطیه سه‌افتتاح و راه‌اندازی شد.

■ بانک کشاورزی استان همدان از ابتدای سال جاری تاکنون مبلغ ۱۲۶۹۰۵ میلیون ریال تسهیلات ازدواج پرداخت کرده است که از لحاظ سرانه شعب رتبه سوم کشور را دارا است.

■ بانک کشاورزی استان همدان از ابتدای سال جاری تا پایان آذرماه ۲۳۵۰ فقره تسهیلات به مبلغ ۳۲ میلیارد ریال برای جبران مابه‌تفاوت بهای سوخت در طرح هدفمند کردن یارانه‌ها پرداخت کرد.

■ مدیر گروه بازاریابی و بانکداری الکترونیک استان همدان از افتتاح دو مرکز خدمات‌رسانی الکترونیکی ۲۴ ساعته در آینده‌ای نزدیک در این استان خبر داد.

برگزاری سومین جلسه ستاد بیمه استان در بوشهر

می‌آیند. مدیر شعب بانک در استان همچنین از کشاورزان به عنوان کلید خود کفایی بخش کشاورزی کشور یاد کرد و افزود: ما آمادگی خود را اعلام و تمام سعی و تلاش خود را به کار می‌گیریم که برای رفع مشکلات آنان اقدام کنیم.

مهندس کشمیر شکن از گزارشات سازمان هواشناسی استان و سازمان آب منطقه‌ای نیز قدرانی و آرزو کرد که ان شاء الله باران رحمت الهی ببارد تا خیلی از مشکلات پیش روی بیمه به خودی خود حل شود.

لازم به ذکر است در ادامه مراسم سایر اعضای شرکت کننده در ستاد صندوق بیمه به مسائل و مشکلات اشاره و راهکارهای لازم را ارائه کردند.

در هر بخش و غرامت پرداختی به بیمه‌گذاران گفت: مبلغ کل دریافتی حق بیمه در بخش‌های مختلف و برای محصولات گوناگون در سال گذشته ۳۲.۲۹۹.۴۲۸.۰۰۰ و غرامت پرداخت شده ۵۷.۴۶۷.۶۷۴.۰۰۰ است.

در این مراسم همچنین مهندس کشمیر شکن مدیر شعب بانک در استان ضمن خیر مقدم به اعضای ستاد گفت: بیمه باید دید حمایتی داشته باشیم و اعتقاد ما بر آن است که هرچا ذینفع کشاورز، دامدار و یا تولید کننده بخش کشاورزی هست باید حداکثر کمک و مساعدت را انجام دهیم چرا که کشاورزان پرزحمت‌ترین، کم درآمدترین و آسیب پذیرترین قشر جامعه به شمار

سومین جلسه ستاد بیمه استان بوشهر با حضور دبیر ستاد حوادث غیر مترقبه استان، مسئولان امر در سازمان جهاد کشاورزی، سازمان آب منطقه‌ای، سازمان هواشناسی، سازمان منابع طبیعی، اداره کل دامپزشکی و خانه کشاورز استان در دفتر مدیر شعب بانک در استان برگزار شد.

در این مراسم مهندس غریب زاده مدیر گروه خدمات بیمه‌ای گزارشی از عملکرد صندوق بیمه استان در سال زراعی گذشته (۹۰-۸۹) و سال زراعی جدید (۹۱-۹۰) که از ابتدای مهرماه آغاز شد ارائه کرد. مهندس غریب زاده با بیان میزان پوشش بیمه استان در بخش‌های زراعت، باغداری، دامداری و آبزیان و حق بیمه دریافتی

محمد رضا پویافرد:

پرداخت تسهیلات مشاغل خانگی و هدفمندی یارانه‌ها اولویت اصلی کارماست



گردهمایی روسای شعب، کارشناسان کشاورزی و مسئولان اعتبارات با حضور مدیر استان، مدیران کارشناسان مدیریت و معاونان سازمان جهاد کشاورزی استان کرمانشاه روز چهارشنبه بیست و سوم آذرماه برگزار شد.

در این مراسم مهندس محمد رضا پویافرد مدیر شعب بانک کشاورزی استان کرمانشاه گفت: رسالت اصلی ما ارتقاء بخش کشاورزی است و با این هدف در سال گذشته بیش از ۹۴ درصد منابع در بخش کشاورزی استان تسهیلات پرداخت شد.

محمد رضا پویافرد با اشاره به این موضوع که در حال حاضر پرداخت تسهیلات مشاغل خانگی و هدفمندی یارانه‌ها اولویت اصلی کارماست افزود: هدف از پرداخت تسهیلات مشاغل خانگی ایجاد شغل برای افراد بیکار است و انتظار می‌رود طی روزهای آینده شاهد جذب بیشتر اعتبارات مشاغل خانگی و هدفمند سازی یارانه‌ها باشیم.

وی همچنین درک نیازهای مشتریان و اهمیت دادن به آنها را در کسب موفقیت و ایجاد تعامل سازنده موثر توصیف کرد.

پیگیری وصول مطالبات، اجرای ماده ۲۸ قانون بودجه،

کاهش ریسک اعتباری، تبدیل اطلاعات سیستم سنتی به سیستم مهرگستر، فعال سازی و افزایش عملکرد دستگاه‌های پایانه فروش و ارتقای تجهیز منابع از دیگر موضوعات مطرح شده در این گردهمایی بود.

لازم به ذکر است در این گردهمایی معاونان سازمان جهاد کشاورزی درباره هماهنگی و همکاری برای تسهیل در پرداخت تسهیلات هدفمندی یارانه‌ها و مشاغل خانگی با همکاران به تبادل نظر پرداختند.

کوتاه از مدیریت استان‌ها

■ طی ۵ سال گذشته با تسهیلات بانک کشاورزی در ۸۰۲۰ هکتار از اراضی استان کرمانشاه سیستم آبیاری تحت فشار اجرا شد.

■ مدیریت بانک کشاورزی استان اردبیل با هدف تبلیغ و ترفیع طرح‌های ایران در ششمین نمایشگاه تخصصی آرایشی و بهداشتی، شوینده‌ها، کریم و صنایع وابسته شرکت کرد. این نمایشگاه در محل دائمی نمایشگاه بین‌المللی اردبیل برگزار شد.

■ بانک کشاورزی استان بوشهر در سال زراعی گذشته (۹۰-۸۹) از طریق صندوق بیمه کشاورزی استان بیش از ۴۶۷۶ هکتار از مزارع گوجه فرنگی متعلق به ۱۱۴۷ نفر از کشاورزان را تحت پوشش بیمه ای قرار داد که بابت خسارت‌های وارده بیش از ۲۴ میلیارد ریال غرامت پرداخت کرد.

■ شعب استان آذربایجان غربی تا پایان آبان ماه سال جاری مبلغ ۲۱۲۶ میلیارد ریال در قالب ۳۵۱۱۸ فقره پرونده تسهیلاتی به متقاضیان پرداخت کردند.

■ مدیر گروه و کارشناسان بازاریابی و تجهیز منابع مدیریت بانک کشاورزی کردستان با هدف آگاه‌سازی و ترغیب مدیران آموزش و پرورش شهرستان سنندج، طی دو نشست جداگانه، ۵۰۰ تن از مدیران مدارس آموزش و پرورش شهرستان سنندج را از خدمات بانک آگاه کردند.

■ بانک کشاورزی کردستان در سال زراعی ۹۰-۸۹ بیش از ۲۰۲ میلیارد ریال به کشاورزان خسارت دیده کردستانی غرامت پرداخت کرد.

■ بانک کشاورزی استان آذربایجان شرقی در راستای سیاست‌های دولت در بخش هدفمندسازی یارانه‌ها تا پایان آذر بالغ بر ۱۲۳ میلیارد و ۱۶۵ میلیون ریال تسهیلات بانکی پرداخت کرد.

■ بیش از ۲۳۰۰ میلیارد ریال تسهیلات در زیربخش‌های کشاورزی در ۹ ماهه اول سال جاری توسط شعب استان کرمان پرداخت شد.

هشدار حراستی (بخش دوم)

با رعایت موارد ذیل دست‌های سارقین را محکم‌تر ببندیم:

- کاهش موجودی صندوق در شعب گروه شهری و روستایی به حداقل ممکن در پایان وقت.
- رعایت حذب‌صاب موجودی صندوق و خزانه.
- عدم استفاده از هر گونه دیسکت‌های خارج از سیستم کاری رایانه ای شعب.
- پرهیز از واگذاری رمز صندوق به سایر همکاران.
- اعلام سریع مقفودی کلیدهای بانک، سیستم اعلام خطر، گاوصندوق، درب ورودی شعبه و ...
- از بجا گذاردن کلید بر روی درب گاوصندوق و سیستم اعلام خطر جداً خودداری شود.
- پرهیز از مشاوری در خصوص گاوصندوق و سیستم اعلام خطر با افراد غیرمسئول.
- در دسترس بودن شماره تلفن نزدیکترین مرکز پلیس جهت تماس در مواقع ضروری.
- تحت نظر گرفتن افرادی که ملبس به او نیفورم نیروهای انتظامی می‌باشند و رفتار و اعمالی خارج از شئون شغلی از خودشان بروز
- می‌دهند.
- کنترل کردن و زیر نظر داشتن افراد ناشناسی که در داخل بانک به بهانه‌های مختلف، نوبت خود را در اختیار دیگران قرار می‌دهند.
- پرهیز از ارائه اطلاعات محرمانه شغلی و شخصی پرسنل و مشتریان به افراد غیرمسئول.
- مد نظر قرار دادن محموله‌های بزرگ که در داخل کارتن یا پاکت به عنوان وجه نقد به شعبه تحویل می‌شوند.
- رویت نمودن مدارک شناسائی افراد مراجعه کننده به شعبه تحت هر عنوان و منعکس نمودن موارد مشکوک و مبهم به حراست استان و نیروی انتظامی.
- ممانعت از بازدید افراد غیرمجاز از خزانه و سیستم‌های هشدار دهنده شعبه.
- بستن سریع درب گاوصندوق پس از انجام امور کاری روزانه و همچنین خودداری از ساختن کلید یدک برای خزانه، گاو صندوق و سیستم اعلام خطر شعب.
- نصب تابلو عدم استفاده از تلفن همراه در شعب.

مدیریت جالب

● به انتخاب هادی محمودپور

روزی مدیر یکی از شرکت‌های بزرگ در حالیکه به سمت دفتر کارش می‌رفت چشمش به جوانی افتاد که در کنار دیوار بیکار ایستاده بود و به اطراف خودنگاه می‌کرد.

جلورفت و از او پرسید: شما ماهانه چقدر حقوق دریافت می‌کنی؟

جوان با تعجب جواب داد: ماهی ۲۰۰۰ دلار

مدیربانگاهی آشفته دست به جیب شد و از کیف خود ۶۰۰۰ دلار آورد، به جوان داد و گفت: این حقوق سه ماه تو، برو و دیگر اینجا پیدایت نشود، ما به کارمندان خود حقوق می‌دهیم که کار کنند نه اینکه اینجا بیکار بایستند و به اطراف نگاه کنند.

جوان با خوشحالی از جا جهید و به سرعت دور شد. مدیر از کارمند دیگری که نزدیکش بود پرسید: آن جوان

برگزیده‌ی مباحث تالار اندیشه از سامانه پیوند

اولویت مشتری

به نظر شما اگر مشتری فقط مجاز به انتخاب یک گزینه باشد کدام یک از این گزینه‌ها را انتخاب می‌نماید:

۱- تسهیلات ۲ - خدمات ۳ - سرعت عمل ۴ - تکریم و حسن خلق

علی اکبر فهیمی

با عرض سلام

بستگی به نیاز مشتری دارد. یا به عبارت ساده‌تر مشتری در کدام قسمت از هرم نیازهای ما زلو قرار داشته باشد. حتی آنهایی که در مرحله نوک هرم نیازهای ما زلو قرار داشته باشند. ممکن است در یک مقطع زمانی با گرفتاری مالی در کسب و کار خود برخورد نمایند که آن موقع مثلاً به لحاظ جلوگیری از سقوط کسب و کار خود تسهیلات برای آنان در اولویت قرار می‌گیرد. گاهی اوقات نیز مشتری نیاز به خدمات سریع دارد. به نظر من پیش فرض سوال باید مشخص شود. در غیر این صورت «بازاریاب به جای شناسایی نیاز مشتری به دنبال مدل‌های ذهنی خود خواهد رفت و با نسخه اشتباه خود موجب از دست دادن مشتریان می‌گردد» شناسایی و درک درست از نیاز مشتری منجر به ارائه خدمت متناسب با نیاز مشتری از سبب ۴ گانه همکار محترم خواهد شد و نحوه ارائه خدمت موجب نحوه برآورد انتظار مشتری. و میزان برآورد انتظار مشتری موجب رضایت مشتری و میزان وفاداری مشتری را زمینه‌سازی خواهد نمود. البته تمامی این مطالب نافی ضریب اهمیت حسن برخورد در شرایط یکسان نخواهد بود.

ماهرخ عراق زاده

صاحب امتیاز: بانک کشاورزی
مدیر مسئول: عبدالله سلیمانی
سر دبیر: مرتضی مهدویان
مدیر اجرایی: مهری حجتی
ناظر کیفی: الهام خرمی

همکاران این شماره: آیت‌الله احمدی راد، ابوالفضل روحانی، فتح‌الله شوشتری، محمود بیگی.
نشانی: تهران بزرگراه جلال‌آل احمد، جنب خیابان شهرآر، ساختمان بانک کشاورزی، طبقه اول، اداره کل روابط عمومی

تلفن: ۰۲۱-۸۸۲۸۹۳۵۸
نمابر: ۰۲۱-۸۸۲۸۹۳۵۸
صندوق پستی: ۱۴۱۵۵-۶۳۹۵

www.agri-bank.ir
payamemehr@agri-bank.com

اصل قورباغه‌ای

● به انتخاب محمدباقر جامعی

اگر یک قورباغه تیزهوش و شاد را بردارید و داخل یک ظرف آب جوش بیندازید قورباغه چه کار می‌کند؟ بیرون می‌پرد!
 در واقع قورباغه فوراً به این نتیجه می‌رسد که لذتی در کار نیست و باید برود!!
 حالا اگر همین قورباغه یا یکی از فامیل‌هایش را بردارید و داخل یک ظرف آب سرد بیندازید و بعد ظرف را روی اجاق بگذارید و تدریج به آن حرارت بدهید قورباغه چه کار می‌کند؟ استراحت می‌کند... چند دقیقه بعد به خودش می‌گوید: ظاهراً آب گرم شده است و تا چشم به هم بزیند یک قورباغه آب پز شده است!!!

نتیجه اخلاقی داستان!

زندگی به تدریج اتفاق می‌افتد. ما هم می‌توانیم مثل قورباغه داستانمان کوتاهی کنیم و وقت را از دست بدهیم و ناگهان ببینیم که کار از کار گذشته است ...
 همه ما باید نسبت به جریان‌ات زندگی‌مان آگاه و بیدار



می‌گیرند یا آخر ترم مشروط می‌شوند! این حوادث دفعتاً اتفاق نمی‌افتد یک ذره امروز، یک ذره فردا و سر انجام یک روز هم انفجار و سپس می‌پرسیم: چرا این اتفاق افتاد؟ زندگی ماهیت انبار ششوندگی دارد. هر اتفاقی به اتفاق دیگر افزوده می‌شود، مثل قطره‌های آب که صخره‌های سنگی را می‌فرساید. اصل قورباغه‌ای به ما هشدار می‌دهد که مراقب تمایلات خود باشید! ما باید هر روز این پرسش‌ها را برای خود مطرح کنیم:

به کجا دارم می‌روم؟

آیا من سالمتر، مناسبتر، شادتر و ثروتمندتر از سال گذشته‌ام هستم؟

و اگر پاسخ منفی است بی‌درنگ باید در کارهای خود تجدید نظر کنیم ...

خلاصه کلام

شاید این نکته رعب‌انگیز باشد اما واقعیت این است که هیچ ثباتی در کار نیست یا باید به جلو پیش بروید یا بلزید و پایین بیفتید ...

باشیم. پرسش دوم؟ اگر فردا صبح از خواب بیدار شوید و ببینید که بیست کیلو چاق شده‌اید نگران نمی‌شوید؟ البته که می‌شوید! سراسیمه به بیمارستان تلفن می‌زنید: الو، اورژانس، کمک، کمک، من بیست کیلو چاق شده‌ام! اما اگر همین اتفاق به تدریج رخ بدهد، یک کیلو این ماه، یک کیلو ماه آینده و... آیا باز هم همین عکس‌العمل را نشان می‌دهید؟ نه! بی‌خیالی از کنارش می‌گذرید... برای کسانی که ورشکسته می‌شوند، اضافه وزن می‌آورند یا طلاق

هنگامی که کسی شما را باور ندارد، شما باید خودتان را باور کنید؛ همین شما را برنده می‌کند

معرفی مجله اینترنتی نیوزبان (NEWSBAAN)

مخاطبان را نسبت به سن‌شان مورد هدف قرار می‌دهند).
 ۲- مقایسه مقدار زمان و فضایی که رسانه‌های مختلف در یک دوره زمانی مشخص، به‌عنوان خبری اختصاص می‌دهند. (و بحث و گفت‌وگو برسر دلیل این اختلافات)
 ۳- روشن کردن وجه تمایز میان روایت داستانی (تخیلی) و غیرداستانی (واقعی) یک موضوع خاص در سبک‌های مختلف گزارش‌نویسی.
 ۴- شناسایی راه‌های مختلف برای تشخیص منابع موثق و معتبر یک خبر خاص در رسانه‌های متفاوت. (به‌طور مثال منابعی چون کتاب، نشریات و اینترنت)
 ۵- تاکید بر اهمیت گردآوری اطلاعات از چند منبع مختلف و اینکه به کدام بخش از این اطلاعات اولویت و ارجحیت بیشتری بدهیم. (به‌طور مثال اینکه اطلاعات برگرفته از نتایج تحقیقات و شواهد خاصی است یا صرفاً نظرات و عقاید شخصی است).
 ۶- تحلیل محتوای رسانه‌ای که تصویر غلطی از یک سوژه خبری ارائه می‌دهد یا اطلاعات اشتباه و گمراه‌کننده را ارائه می‌کند.
 ۷- شناسایی روش‌های گمراه‌کننده‌ای که رسانه، توسط آنها سوژه را ارائه کرده است. (به‌طور مثال ذکر آمار به‌شکل نادرست، ترسیم نتایج غلط از اطلاعات گمراه‌کننده، ارائه ارقام و نمودارهای مبهم).

نیوزبان مجله تخصصی نقد خبر است. نیوزبان از بحث و گفت‌وگوی گروهی و تحلیل پیام‌های رسانه‌ای برای درک و فهم چشم اندازه‌ها و نظریات متفاوت استفاده می‌کند.
 به گفته گردانندگان این مجله، نیوزبان پذیرای نظرها و دیدگاه‌های گوناگون است و همه آنها را محترم می‌شمارد. نیوزبان قصد این را ندارد که معنای "حقیقی"، "درست" یا نهفته پیام‌های رسانه را روشن کند؛ همچنین قصد این را ندارد که بگوید کدام پیام رسانه‌ای "خوب" یا "بد" است. نیوزبان به مخاطبان و کاربران کمک می‌کند تا به مفهومی که از پیام‌های رسانه‌ای دریافت می‌کنند، آگاهی یابند و بر آنها تأمل کنند.
 نیوزبان علاوه بر انتشار مجله، دارای بخش آنلاین نیز هست که کاربران می‌توانند در آن عضو شوند و خبرها را نقد کنند.
 این مجله ضرورت نقد خبر را این گونه اعلام کرده است:
 ۱- تحلیل پیام‌های رسانه‌ای، از نظر مباحثی چون تعصب و تحریف که ممکن است به نوعی در جهت منافع رسانه‌ها باشد. (به‌طور مثال، مباحثی چون مسائل جنسی و جنسیتی، پیام‌هایی که ممکن است ترویج‌دهنده رفتارهای زیان‌آور باشد، تحریفات تاریخی و نژادی که در "دنیای رسانه‌ها" وجود دارد و مقایسه این تحریفات بادنیای واقعی و تبلیغاتی که

معر ف