

امام علی (ع):  
آفت کار، نداشتن دلبستگی  
به آن است.



## بازدید دکتر طالبی از مناطق جابان و سربندان در استان تهران

بازار پول بانک توانسته مسیر خود را ادامه دهد. وی با بیان اینکه بانک کشاورزی هیچگاه به دنبال کسب سود نبوده و نیست بلکه همواره نرخ تسهیلات بخش کشاورزی را پایین نگه داشته است تا به کشاورزان کمک شود اضافه کرد: علیرغم پرداخت غرامت های فراوان در بخش بیمه کشاورزی متأسفانه رقم کمی از سوی دولت به این بانک پرداخت شده است.

دکتر طالبی اظهار داشت: کشاورزان خوش حساب ترین مشتریان بانک هستند و رونق زیر بخش های مختلف کشاورزی موجب شغف و شادمانی ماست. بر اساس این گزارش، در این جلسه مقرر شد نیازهای باغداران به صورت خاص از سوی کمیته ای تخصصی بررسی و طی گزارشی برای طرح در هیات مدیره بانک ارسال شود. همچنین در پایان این بازدید دکتر طالبی از شعبه بانک کشاورزی در جابان بازدید و با کارکنان این شعبه دیدار و گفت و گو کرد.

دکتر محمد طالبی رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل بانک کشاورزی به دعوت جمعی از باغداران دماوند، از مناطق جابان و سربندان این شهرستان بازدید کرد. به گزارش روابط عمومی مدیریت بانک کشاورزی استان تهران در این بازدید که بیستم اردیبهشت ماه انجام شد، دکتر طالبی طی جلسه ای با باغداران و اعضای کانون خبرگان کشاورزی این استان به بررسی مسائل و مشکلات آنان پرداخت.

وی در سخنان کوتاهی خاطر نشان کرد: خدمت به کشاورزان تکلیف بانک کشاورزی است و جزو رسالت های اصلی آن تلقی می شود.

دکتر طالبی ضمن تشریح شرایط کنونی بخش کشاورزی که قیمت نهاده ها، محصولات و دیگر عوامل فعالیت در این بخش را با دشواری هایی مواجه کرده است گفت: وظیفه و رسالت بانک کشاورزی به عنوان یک بانک دولتی تامین منابع مالی بخش کشاورزی است که به رغم شرایط سخت حاکم در

### خلاقیت

نخستین کارآفرین ایرانی را در کجای تاریخ آن می توان سراغ گرفت، مشخص نیست؛ آن دو برادری که روزی به فکرشان رسید با وارد کردن موتور خارجی و ساخت شاسی و بدنه نخستین خودروی ایرانی را تولید کنند یا آن فردی که به نظرش رسید، سنگ نمک معدن مجاور روستا را آسیاب و بسته بندی کند و به شهر بفرستد؟ شاید حتی پیشتر از اینها هم بتوان به دل تاریخ رفت و جستجو کرد. البته مسلم است یافته چندانی نخواهیم داشت و دلایل آن نیز مشخص است: کارآفرینی یعنی استفاده خلاق از امکانات در دسترس و ایجاد ترکیب مناسبی از کار و سرمایه. معمولاً نتیجه چنین تحرکی دستیابی به فرصت تولید ثروت در حد زیاد است و پیامد این یکی هم در جامعه ای که نه ثبات اجتماعی کافی داشته و نه امنیت مالکیت این می شود که در کنکاش تاریخ گذشته کارآفرینان زیادی نخواهیم یافت.

برخی فکر می کنند کارآفرین یک واژه ساختگی است به جای «سرمایه دار» که از طرف اقتصاددانان وضع شده تا تصویر ناخوشایند عامه از این کلمه، شامل کسانی که داشته خود را برای ایجاد اشتغال به کار می گیرند نشود و این گروه را از عرصه فعالیت ترسانند و نرانند؛ البته کارآفرین در معنای آکادمیک خود شاید مرتبه ای است فراتر از سرمایه دار. کارآفرین الزاماً سرمایه ندارد و فعالیت او بیشتر معطوف به خلق فرصت های جدید از دل امکانات موجود برای تولید و اشتغال است.

از این روست که کارآفرینی و ایجاد کار خودش یکی از شریف ترین کارهاست و آنکه سرمایه و دانش خود را برای فعالیت اشتغال زا به کار می گیرد و تعدادی از شهروندان را هر شب با نان به خانه می فرستد، عضوی محترم از جامعه است که دولت ها باید او را بر صدر نشاندند و قدر بدانند؛ و به همین روست که بانک کشاورزی برای این گروه برنامه خاص داشته و حمایت از کارآفرینی را در همواره در دستور کار قرار داده است. امسال نیز نظر به مفاهیم اقتصاد مقاومتی، مدیرعامل بانک تاکید ویژه ای روی موقله خلاقیت و کارآفرینی به عنوان یکی از محورهای اقتصاد مقاومتی دارد.

مدیر مسئول

خوب است بدانیم:

در فروردین ماه سال جاری ۲۴۴۰۶ فقره کارت هدیه مهرگستر جمعاً بالغ بر ۱۵ میلیارد ریال در سطح شعب سراسر کشور به فروش رفته است. در همین ارتباط مدیرت های قزوین، همدان، خراسان رضوی، یزد و مرکزی بالاترین عملکردها را در این زمینه به خود اختصاص داده اند.



## جلسه ارتقای عملکرد پایانه فروش استان مازندران با حضور رئیس اداره کل بانکداری خرد

ارائه گزارشی از عملکرد پایانه‌های فروش و برنامه ریزی برای جابجایی پایانه‌های فروش کم فعال و غیر فعال از سوی عیسی سلیمانی مدیر گروه بانکداری الکترونیک استان مازندران، بیان مشکلات موجود از سوی نمایندگان شرکت‌های پرشین سوئیچ و فن آوا، مقایسه عملکرد پایانه‌های فروش استان با عملکرد کشوری و استانی سایر بانک‌ها و نمایش اسلاید و بیان تجربه روسای شعب موفق در زمینه عملکرد پایانه‌های فروش از دیگر موارد مطرح شده در این جلسه بود.

فروش حضور داشتند، مهندس علی اصغر محمدی از همکاری های صمیمانه اداره کل بانکداری خرد تشکر کرد و خواستار افزایش سهمیه استان از اختصاص پایانه های فروش شد.

در ادامه عبدالله سلیمانی رئیس اداره کل بانکداری خرد، سیاست های کلی این اداره کل و نحوه قرارداد با شرکتهای PSP و برقراری مشوق های جدید و کارآمد برای پذیرندگان vip و پرفعال را برشمرد و روند روبه رشد پایانه های فروش استان از نظر ماندگاری و میانگین حساب پذیرندگان را مثبت ارزیابی کرد.

جلسه هم اندیشی برای ارتقای عملکرد پایانه فروش استان مازندران با حضور عبدالله سلیمانی رئیس اداره کل بانکداری خرد در مدیریت استان مازندران برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی مدیریت بانک کشاورزی استان مازندران در این جلسه که مهندس علی اصغر محمدی مدیر شعب بانک در استان مازندران، مدیران گروه بانکداری الکترونیک، بازاریابی و خدمات کارت، کارشناسان مدیریت و نمایندگان شرکتهای PSP و روسای شعب موفق در عملکرد پایانه

### باتسهیلات بانک کشاورزی به بهره برداری رسید

● واحد پروار بندی با ظرفیت ۳۰۰ راس گوسفند در استان خوزستان با صرف هزینه ای حدود ۲ میلیارد و ۵۰۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۳۰ نفر

● طرح اجرای خط لوله انتقال آب در شهرستان بشرویه استان خراسان جنوبی با صرف هزینه ای به مبلغ ۲ میلیارد و ۲۷۴ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۱۴ نفر

● طرح تولید روغن حیوانی استان کرمانشاه با صرف هزینه ای حدود ۲۵۰۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال مستقیم ۴ نفر

● هفت طرح گلخانه سبزی و صیفی در شهرستان اشکنر با صرف هزینه ای بیش از ۱۴ میلیارد و ۳۰۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۲۱ نفر

● واحد پرورش شتر مرغ با ظرفیت ۶۰ قطعه در شهرستان ابرکوه با صرف هزینه ای بالغ بر ۱/۳ میلیارد ریال

● واحد گاوداری شیری با ظرفیت ۲۰ راس در روستای ارسک شهرستان بشرویه استان خراسان جنوبی با صرف هزینه ای حدود ۳ میلیارد و ۲۰۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال مستقیم ۲ نفر

● واحد گل رز هلندی در استان کهگیلویه و بویراحمد با صرف هزینه ای بیش از ۲۰ میلیارد در سطح ۱۳ هزار و ۲۰۰ متر مربع و زمینه اشتغال ۱۸ نفر

● واحد کود آلی غنی شده در شهرک صنعتی یاسوج با ظرفیت ۱۳۵۰۰ تن در سال با صرف هزینه ای بالغ بر ۹ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۲۰ نفر

● واحد مرغداری نیمچه گوشتی با ظرفیت ۳۰ هزار قطعه در استان بوشهر با صرف هزینه ای بیش از ۴ میلیارد و ۷۰۰ میلیون ریال و زمینه اشتغال ۸ نفر

● واحد پرورش کبک صخره نورد در استان کهگیلویه و بویراحمد با صرف هزینه ای بیش از ۸ میلیارد ریال و زمینه اشتغال ۸ نفر

## افزایش سقف انتقال وجه حسابی و پایا در اینترنت بانک کشاورزی



تغییر سقف انتقال وجه حسابی و پایا برای مشتریان ویژه حقیقی در سامانه اینترنت بانک کشاورزی فراهم شد.

به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی این خدمت با هدف پاسخگویی به نیازها و انتظارات مشتریان مبنی بر تغییر سقف انتقال وجه متناسب با درخواست آنان ارائه می شود، به طوری که مطابق با درخواست مشتریان ویژه و تأیید شعبه و مدیریت سقف انتقال وجه حسابی و پایا برای آنان بالاتر از سقف فعلی تعیین خواهد شد. بر اساس این گزارش در حال حاضر سقف انتقال وجه حسابی در اینترنت بانک کشاورزی ۳ میلیارد ریال و سقف انتقال وجه پایا یکصد و پنجاه میلیون ریال در شبانه روز تعیین شده است که این میزان با درخواست کتبی مشتریان ویژه تا ده برابر قابل افزایش است. این گزارش می افزاید در صورت اعلام درخواست مشتری امکان غیر فعال شدن انتقال وجه حسابی و پایا در سامانه اینترنت بانک وجود دارد.

## فعال سازی خدمت پرداخت دسته ای قبوض در اینترنت بانک کشاورزی

تولید رمز یکبار مصرف (Token) علاوه بر این خدمت از سایر خدمات اینترنت بانک کشاورزی شامل مدیریت حساب، انتقال وجه، مدیریت تسهیلات، مدیریت کارت، مدیریت چک و ... بهره مند شوند.

کشاورزی با راه اندازی این خدمت امکان پرداخت ۱۰ قبض به صورت گروهی فراهم شده است.

بر اساس این گزارش مشتریان بانک کشاورزی می توانند با مراجعه به شعب و دریافت دستگاه

با هدف توسعه و ارتقای خدمات سامانه اینترنت بانک کشاورزی، خدمت پرداخت دسته ای قبوض به مجموعه خدمات این سامانه افزوده شد. به گزارش روابط عمومی بانک

## برگزاری دهمین دوره المپیاد ورزشی بانوان بانک کشاورزی



هفتمین دوره المپیاد ورزشی بانوان بانک کشاورزی با حضور حدود ۴۰۰ ورزشکار از سراسر کشور بیست و یکم تا بیست و پنجم اردیبهشت در مرکز آموزش بابلسر برگزار شد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی در این دوره از المپیاد ورزشی که در پنج رشته والیبال، شطرنج، تنیس روی میز، بدمینتون و شنا برگزار شد شرکت کنندگان در پنج گروه سنی باهم به رقابت پرداختند و نتایجی به شرح زیر به دست آمد:

### بدمینتون:

رقابت های بدمینتون این دوره از المپیاد با حضور ۲۲ ورزشکار از استان های مختلف آغاز شد و پس از ۴۶ مسابقه، فاطمه عامری از مدیریت تهران بزرگ مقام اول را کسب کرد، شهره شادمان از استان گیلان دوم شد و پریسا فرمینی از ادارات مرکزی مقام سوم را به خود اختصاص داد.

### دارت:

مسابقات دارت با حضور ۲۴ ورزشکار عصر روز چهارشنبه بیست و چهارم اردیبهشت برگزار شد و پروانه بهرامی از استان فارس مقام نخست را از آن خود کرد، فاطمه اوسطی از استان تهران به مقام دوم دست یافت و رقیه صابری از استان مرکزی مقام سوم را کسب کرد.

### تنیس روی میز:

در رقابت های تنیس روی میز که با حضور ۲۶ ورزشکار برگزار شد، پس از ۵۸ مسابقه سمیه ناصریان از مدیریت تهران بزرگ در جایگاه نخست ایستاد، نرگس اطمینان از صندوق بیمه کشاورزی و حمیده صادقی گیوی از ادارات مرکزی به

ترتیب مقام دوم و سوم را کسب کردند.

### شنا:

مسابقات شنا با حضور ۳۶ ورزشکار و در چهار رده سنی برگزار شد که در رده سنی تا ۳۰ سال و مسافت ۴ طول (۱۰۰ متر) مهتاب ترشیزیان از مدیریت تهران بزرگ، نگین برزویی از استان کرمانشاه و فرزانه حق شناس از استان تهران به ترتیب مقام های اول تا سوم را کسب کردند.

در رده سنی ۳۱ تا ۳۵ سال به مسافت ۳ طول (۷۵ متر) گلناز شیرزادی از مدیریت تهران بزرگ اول شد، آسیه جوناس از مدیریت استان خراسان رضوی دوم شد و شیرین غلامی از مدیریت استان اصفهان بر سکوی سوم ایستاد.

در رده سنی ۳۶ تا ۴۰ سال به مسافت ۲ طول (۵۰ متر) نیز مینا سبزی وند از مدیریت استان لرستان مقام نخست را کسب کرد، نرگس داودی از مدیریت استان اصفهان دوم شد و سحر مصلحی از مدیریت استان البرز به مقام سوم دست یافت.

مقام اول گروه سنی ۴۱ سال به بالا به مسافت ۲ طول (۵۰ متر) را

مژگان معافیان از مدیریت استان فارس کسب کرد، صدیقه سپهری از ادارات مرکزی به مقام دوم دست یافت و معصومه ابراهیمی از مدیریت استان اردبیل مقام سوم را به خود اختصاص داد.

### شطرنج:

در مسابقات شطرنج ۲۳ ورزشکار از استان های مختلف شرکت داشتند که در هفت دور و به روش سوئیسی بازی کردند و در پایان مریم محمدی از ادارات مرکزی با کسب ۶/۵ امتیاز اول شد، الهام براتی از مدیریت استان تهران با ۶ امتیاز به مقام دوم رسید و لاله رضائی از مدیریت استان آذربایجان غربی با کسب ۵ امتیاز و پوئن شکنی ۲۸، مقام سوم این دوره از مسابقات را به دست آورد.

### والیبال:

رقابت های والیبال در ۸ گروه در قالب ۳ گروه ۳ تیمی و ۵ گروه ۴ تیمی به صورت دوره ای آغاز شد و پس از ۵۴ بازی تیم مدیریت تهران بزرگ مقام اول را به دست آورد و تیم های مدیریت استان البرز و ادارات مرکزی به ترتیب مقام های دوم و سوم را کسب کردند.

### قدردانی

• در مراسم جشن اشتغال و توانمندی که با حضور ۴۴۸۰ خانوار استان کردستان برگزار شد، از بانک کشاورزی استان به دلیل تلاش و همراهی در ایجاد اشتغال و خودکفایی ۴۴۸۰ خانوار استان قدردانی شد.

• در همایشی که با هدف سامان دهی حمل و نقل روستای استان خوزستان از طرف کمیته امداد امام خمینی (ره) برگزار شد، از بانک کشاورزی به دلیل تلاش برای سامان دهی حمل و نقل روستایی و پرداخت تسهیلات قرض الحسنه برای خرید خودرو قدردانی شد.

• به مناسبت روز پدر از مسن ترین همکار بازنشسته مدیریت استان گیلان با اهدای لوح و دسته گل قدردانی شد.

• گروهی از دامداران و کشاورزان شهرستان ایوان با اهدای لوح از تلاش و زحمات کارکنان شعبه بانک در این شهرستان قدردانی کردند.

• مدیرکل سازمان بازرسی استان قزوین طی نامه ای از عملکرد مدیریت و شعب کشیک بانک در ایام نوروز قدردانی کرد.

• با هدف حفظ و ارتقای روحیه همکاران موفق در امر وصول مطالبات در استان خراسان رضوی از ۷۶ شعبه بسیار موفق با اهدای لوح تقدیر کتبی قدردانی شد.

• دکتر محمد اسماعیل نیا نماینده مردم شهرستان های کاشمر، بردسکن، خلیل آباد و نایب رئیس کمیسیون کشاورزی مجلس شورای اسلامی از عملکرد بانک کشاورزی در ارتقای پیشرفت و توسعه این بخش قدردانی کرد.

## اخبار کشاورزی

• معاون تولیدات دامی وزارت جهاد کشاورزی گفت: در چهار ماه پایانی سال ۹۲، از مجموع ۳۰۰ میلیارد تومان ما به التفاوت قیمت شیر، دو سوم آن از طریق لبنی به تولیدکنندگان شیر خام پرداخت شده و یک سوم باقیمانده نیز مراحل اداری را طی می کند که در آینده نزدیک آخرین مبلغ ما به التفاوت پول شیر نیز به دامداران پرداخت خواهد شد.

• مدیر زراعت جهاد کشاورزی استان قزوین گفت: عملیات خزانه گیری برنج در مناطق این استان شروع و تا اواخر اردیبهشت ماه ادامه دارد.

• مدیر صندوق بیمه اجتماعی کشاورزان، روستاییان و عشایر آذربایجان شرقی گفت: ۱۲۳ هزار خانوار روستایی و عشایری در این استان زیر پوشش بیمه اجتماعی قرار گرفته اند.

• دولت یارانانه نهاده ها و عوامل تولید کشاورزی را در سال ۱۳۹۳ به میزان هفت میلیون و ۸۳۰ هزار ریال برای انواع نهاده ها و عوامل تولید کشاورزی تصویب کرد.

• مدیر کل دفتر امور گیاهان زینتی و دارویی وزارت جهاد کشاورزی از رشد ۲۰ درصدی میزان تولید زعفران کشور در سال ۹۲ نسبت به سال قبل از آن خبر داد.

• استان فارس با داشتن افزون بر ۱۲ هکتار سطح زیر کشت زیتون جایگاه دوم را از لحاظ سطح زیر کشت زیتون در کشور دارد.

برای نخستین بار توسط بانک کشاورزی محقق شد:

## یگانه حضور بانکی در «ایران هلت»

هفدهمین نمایشگاه بین المللی تجهیزات پزشکی، دندانپزشکی، آزمایشگاهی و دارویی ایران هلت از ۲۵ تا ۲۸ اردیبهشت در محل دائمی نمایشگاه های بین المللی تهران برپا شد. در این نمایشگاه بزرگترین تولیدکنندگان داخل و خارج کشور در زمینه تجهیزات پزشکی، دندانپزشکی، آزمایشگاهی و دارویی، گرد هم آمدند. این نمایشگاه دومین رخداد بزرگ در حوزه تجهیزات پزشکی، دندانپزشکی، آزمایشگاهی و دارویی در منطقه بعد از نمایشگاه عرب هلت به شمار می رود، که واردکنندگان و تولیدکنندگان تجهیزات در آن به رقابت می پردازند و حدود ۵۵۰ شرکت داخلی و خارجی از ۱۳ کشور اروپایی و سیاسی امسال حضور داشتند. نمایشگاه ایران هلت با سابقه ترین و شاخص ترین نمایشگاه بخش سلامت کشور است که از سال ۱۳۶۸ تاکنون به عرضه و معرفی ظرفیت ها، توانمندی ها و فناوری های مختلف در زمینه های تجهیزات پزشکی، آزمایشگاهی، دارویی، محصولات و خدمات بخش سلامت پرداخته است. رسالت شعب شهری جمع آوری منابع و تزریق به بخش کشاورزی است و از این رو طی دو سال گذشته بانک کشاورزی تمرکز ویژه ای روی اصناف داشته و اصناف مرتبط جامعه پزشکی هم از این جمله هستند. ایرج یوسفی، مدیر امور مشتریان مدیریت تهران بزرگ معتقد است

که افزایش تعاملات بانک با جامعه پزشکی حاصل همین تمرکز است. یوسفی در حاشیه برگزاری هفدهمین نمایشگاه بین المللی تجهیزات پزشکی، دندانپزشکی، آزمایشگاهی و دارویی ایران هلت گفت وگویی کوتاه با خبرنگار «پیام مهر» داشت و پیرامون چرایی حضور بانک در ایران هلت توضیحاتی داد. وی گفت: طی دو سال گذشته بانک کشاورزی تمرکز ویژه ای روی اصناف داشته و جامعه پزشکی هم از جمله این اصناف است. این صنف بسیار با اهمیت بوده و دارای منابع کافی است که تمرکز روی آن ضمن دستاوردهای بزرگ برای بانک در حوزه منابع و مصارف، از لحاظ برندسازی نیز بسیار حائز اهمیت است. از سوی دیگر این صنف به تجربه ثابت کرده که در مرادوات پولی و مالی صنفی بسیار متعهد و پایبند به تعهدات است. طی همین بازه زمانی، حضور پررنگ و جدی بانک کشاورزی در بخش ارزی و بین الملل سبب شده که طیف گسترده ای از واردکنندگان دارو و تجهیزات پزشکی به جمع مشتریان بانک کشاورزی افزوده شوند.

مدیر امور مشتریان مدیریت تهران بزرگ افزود: اهمیت موارد فوق از یک سو و سنخیت نمایشگاه ایران هلت در بعد سلامت و بانک کشاورزی به عنوان بانک سبز و بانکی که برای محیط زیست و سلامت جامعه اهمیت زیادی قائل بوده از سوی

دیگر، بانک کشاورزی را بر آن داشت که در نمایشگاه ایران هلت به عنوان نمایشگاه تجهیزات پزشکی و دارویی و پزشکان شرکت کند. یوسفی در ادامه به برنامه بانک برای این گروه خاص از مشتریان هم اشاره کرد و گفت: اکنون بانک برای این گروه از مشتریان برنامه های خاصی دارد و مجموعه ای از خدمات را به ایشان ارائه می دهد تا آنان کلیه نیازها و عملیات بانکی خود را در بانک کشاورزی انجام دهند. در نتیجه بانک با فعالان این صنف به نحوی متصل و هماهنگ شده است که اصناف دیگری هم به واسطه این همکاری و رصد کردن حاصل آن به بانک مراجعه کرده اند. به گفته مدیر امور مشتریان مدیریت تهران بزرگ: طی شانزده دوره ای که نمایشگاه ایران هلت برگزار شده، تاکنون هیچ بانکی در این نمایشگاه حضور نداشته و از این بابت حضور بانک کشاورزی در نمایشگاه برای فعالان این صنف

۱۲

## فرهنگ ارتباط با مشتری

ی روستایی و یا شهری مهم ترین گام، شناسایی مشتری و انتظارات اوست. شناسایی مشتری و انتظارات او جز با مراجعه به وی و دریافت دیدگاه های او و نیز همصحب شدن با وی در محیط شعبه میسر نیست.

### مشتریان خود را طبقه بندی کنیم

هر یک از مشتریان ما تفاوت های زیادی با هم دارند. می توانیم دو دیدگاه را مطرح کنیم. اول از نظر ارزش آنها نزد بانک و دوم از نظر تفاوت در نیازهایشان. این تفاوت به شعبه این امکان را می دهد تا رفتار خود را برای جلب نظر و رفع نیازهای مشتریان خود با توجه به طبقه بندی های مشتریان، سازماندهی کند و منابع و انرژی شعبه را به طور صحیحی صرف کند. همچنین گوش دادن

در این شماره می خواهیم مطلبی در خصوص "مشتری" با یکدیگر به اشتراک بگذاریم، و اینکه یادمان باشد مشتریان بانک گاهی شکایت نمی کنند و کلامی نمی گویند ولی ما را برای همیشه فراموش می کند لذا برای ایجاد و گسترش فرهنگ مشتری مداری در بانک مان باید مراحلی را طی کنیم:

### مشتری خود را بشناسیم

شناخت فردی مشتری امری بسیار مهم است. به طور مثال اگر یکی از شعب ما در سراسر کشور نتواند حداقل مشخصه های مشتریان مهم را جمع آوری کند، نمی تواند برنامه هایی که برای جذب مشتری و یا وصول مطالبات دارد را به خوبی اجرا کند. در فرایند مشتری مداری در یک منطقه

## اخبار اقتصادی - بانکی

● بانکداران دولتی و خصوصی تا پایان آذرماه سال گذشته ۵۲۲ هزار میلیارد تومان تسهیلات بانکی پرداختند که این رقم نشان از آن دارد که بانکها ۹۴ درصد از منابع خود را تسهیلات داده اند.

● بانک مرکزی به منظور اجرای طرح تفکیک و سالم سازی اسکناس اعلام کرد که از ابتدای سال جاری کارمزد بسته‌های ۱۰۰۰ برگی اسکناس های فرسوده تحویلی از ۶۰۰۰ ریال به ۱۰۰۰۰ ریال افزایش می‌یابد.

● سازمان بازرسی کل کشور از ابلاغ پیشنهادهای این سازمان به بانک ها توسط بانک مرکزی به منظور شفاف سازی فرایند پرداخت تسهیلات بانکی خبر داد.

● با دستور بانک مرکزی، بانک‌های کشور از ۲۰ خرداد سال جاری کارمزد خدمت مانده گیری دستگاه‌های خود پرداز از کارت‌های خودشان را دریافت می‌کنند.

● رئیس کمیسیون اقتصادی مجلس گفت: در جلسه‌ای که با رئیس کل بانک مرکزی و مدیران عامل بانک‌ها داشتیم، قرارداد تا پایان اردیبهشت‌ماه دولت لایحه افزایش سرمایه بانک‌ها را تقدیم مجلس کند.

● مدیرکل اعتبارات بانک مرکزی با اشاره به پرداخت ۲۳۶ هزار و ۳۰۰ میلیارد تومان تسهیلات از طریق بانک‌ها و مؤسسات اعتباری در سال گذشته، گفت: در این میان سهم تولید ۳۰ درصد، کشاورزی ۵/۹ درصد و مسکن ۳/۱۲ درصد بوده است.

● هافینگتون پست طی گزارشی نوشت بسیاری از ایرانی‌های مقیم آمریکا هنگام مواجهه به حساب‌های خود نزد بانک آمریکا در یافتند حساب‌ها و سپرده‌هایشان در این بانک مسدود شده است.

برخورد می‌کرد. بانک کشاورزی در هفدهمین نمایشگاه بین‌المللی تجهیزات پزشکی، دندانپزشکی، آزمایشگاهی، صنایع دارویی و خدمات سلامت ایران‌هلث، ضمن حمایت از نمایشگاه، با پرپای چند باجه کاری و استقرار خودپردازهای سیار طی مدت برگزاری خدمات بانکی هم ارائه کرد. چنانکه طرح جدید بانک کشاورزی با عنوان «مهر سلامت» با هدف ارائه خدمات بانکی در قالب بانکداری اختصاصی ویژه فعالان این حوزه نیز در این نمایشگاه به شرکت‌کنندگان و بازدیدکنندگان معرفی شد. به گزارش خبرنگار «پیام‌مهر» از محل برگزاری نمایشگاه؛ طرح مهر سلامت یکی از طرح‌هایی است که برای صنف پزشکان تعریف شده است. این طرح شامل یک پکیج کامل برای مشتریان و جامعه پزشکان و پیراپزشکان، تجهیزات پزشکی و دارویی است. در طرح مهر سلامت، دسته‌چک مختص پزشکان با آرم و لوگوی مهر سلامت همراه با کارت مختص مهر سلامت و ... در کنار تسهیلات و ارزی و ریالی برای پزشکان در نظر گرفته شده است.



که به دنبال اعمال تحریم‌ها صورت گرفته است. ناطقی مطلق درباره همکاری با بانک کشاورزی گفت: ارتباط ما با بانک کشاورزی از حدود سه سال گذشته و از زمان تحریم‌ها، آغاز شد. بانک‌هایی که با آنها کار می‌کردیم نتوانستند نیازهای ما را در حوزه ارزی و بین‌الملل پاسخ گویند و ما را برای واردات تجهیزات مورد نیاز حمایت کنند. در نتیجه ما برای حل مشکل خود به سراغ بانک کشاورزی رفتیم. البته شاید این اتفاق برای ما یکی از نتایج خوب تحریم بود که سبب شد همکاری ما را با بانک کشاورزی آغاز کنیم. طی این مدت هم زمینه‌های همکاری ما با بانک کشاورزی روز به روز افزایش داشته و انواع و اقسام خدمات بانکی مورد نیاز خود را از بانک کشاورزی دریافت می‌کنیم. مدیر بازرگانی شرکت تجهیزات پزشکی تدا افزود: بانک کشاورزی نقش بسیار برجسته و حائز اهمیتی را در صنف پزشکی ایفا کرده و به جرات می‌توان گفت که اگر طی دو سال گذشته بانک کشاورزی نبود، جامعه در حوزه دارویی و تجهیزات پزشکی به مشکلات جدی



بسیار حائز اهمیت و قابل توجه است. وی در پایان برویژگی حائز اهمیت بانک کشاورزی برای جامعه هم یاد کرد و افزود: الگوی رفتاری کارکنان و شیوه برخورد با مشتری وجه تمایز بانک کشاورزی با دیگران است. این الگوی رفتاری است که از نظر جامعه مشتریان ما بسیار قابل توجه است «شاید برخی بانک‌های دیگر هم بتوانند نیازهای ما را تامین کنند؛ اما بانک کشاورزی یک وجه تمایز با تمامی مؤسسات مالی دارد که از نظر مشتری بسیار مهم است و آن صداقت مجموعه بانک کشاورزی است.» این را سعید ناطقی مطلق، مدیر بازرگانی شرکت تجهیزات پزشکی تدا، واردکننده تجهیزات پزشکی با تمرکز بر دستگاه‌های دیالیز و تجهیزات وابسته می‌گوید. او در گفت‌وگو با خبرنگار «پیام‌مهر» آغاز همکاری شرکت تجهیزات پزشکی تدا با بانک کشاورزی را اتفاق خوش‌بختی می‌داند

به صدای مشتری باعث شناخت نیاز آنها شده و برنامه‌های بانک برای تأمین این نیازها طبقه‌بندی و اولویت‌بندی می‌شوند. در این مرحله مشتریان به انواع حقیقی، حقوقی، سازمانی، جغرافیایی، فرهنگی نیز طبقه‌بندی می‌شوند.

**تلاش برای ایجاد و تداوم وفاداری در مشتریان**

مشتری یک دارایی مهم برای هر سازمانی است. برای حفظ این دارایی همواره باید یک رابطه «برنده - برنده» بین سازمان و مشتری ایجاد شود و این در صورتی میسر می‌شود که طرفین احساس کنند که برایشان مزایای خاصی وجود دارد و به صورت دو قطب یکدیگر را جذب کنند. برای این که مشتری از وضعیت وفاداری نسبی به وفاداری طولانی در طول زندگی برسد باید از مدیریت ارتباط با مشتری و ایجاد روابط مفید با مشتریان استفاده کرد. همانگونه که می‌دانید نگهداری مشتریان موجود سودآورتر از جذب

کردن مشتریان جدید است. مشتری وفادار فقط بر روی گرفتن تسهیلات تمرکز ندارد بلکه به عنوان حامی و طرفدار بانک عمل کرده و در نتیجه به جذب مشتریان جدید کمک می‌کند مخصوصاً در این برهه که بانک ما با ایجاد خدمات الکترونیکی شامل: اینترنت بانک، همراه بانک، پیامک خبری و ... توانسته است خود را به انتظارات مورد نظر مشتری در زمینه خدمات الکترونیکی نزدیک تر سازد.

و باز هم این نکته را با هم تکرار می‌کنیم: «یادمان باشد مشتریان بانک گاهی شکایت نمی‌کنند و کلامی نمی‌گویند ولی ما را برای همیشه فراموش می‌کنند» برای وفادار کردن مشتریان به بانک سیزمان فرد فرد ما می‌توانیم نقش بسیار پررنگی داشته باشیم، موفقیت بانک کشاورزی موفقیت تمامی ماست.

## قدردانی از بانک کشاورزی استان سمنان در جشنواره خیرین مدرسه ساز منطقه امیرآباد دامغان

پرورش استان رسیده، چنین آمده است: "نام بزرگ شما و دیگر مردان و زنان خیر و نیک اندیش این مرز و بوم که زمینه ساز بهره مندی دانش آموزان از علم و اخلاق می شوند در خاطر مردمان و تاریخ پرافتخار وطن به عظمت ثبت شده و رضایت خداوندی و اجر



جشنواره خیرین مدرسه ساز منطقه امیرآباد دامغان روز پنجشنبه ۲۵ اردیبهشت برگزار و از تلاش خیرین برای توسعه فضاهای آموزشی این منطقه تجلیل شد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی استان سمنان در این جشنواره که مدیران کل آموزش و

پرورش و نوسازی و توسعه و تجهیز مدارس استان سمنان، فرماندار دامغان و جمعی از مسوولان و خیرین حضور داشتند از ۱۳ خیر مدرسه ساز این منطقه از جمله مدیریت بانک کشاورزی این استان با اهدای لوح تجلیل شد. در بخشی از این لوح که به امضای مدیر کل آموزش و

اخری شامل آن خواهد شد. بنا بر این گزارش بانک کشاورزی استان سمنان در سال ۸۹ مبلغ ۱۶۰۰ میلیون ریال برای ساخت یک باب مدرسه در منطقه زلزله زده کوه زر واقع در شهرستان دامغان و مبلغ ۷۰۰ میلیون ریال برای خریداریانه و تجهیزاته اهدا کرد

## حمایت بانک کشاورزی از برگزاری جشنواره فرهنگی و ورزشی عشایر آذربایجان شرقی

بیست و یکمین دوره جشنواره فرهنگی و ورزشی عشایر آذربایجان شرقی با شرکت ۵۰ هزار نفر از علاقمندان به ورزش های بومی و سنتی در روستای صومعه بخش آتش احمد کلیبر برگزار شد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی استان آذربایجان شرقی، این جشنواره نوزدهم اردیبهشت همزمان با آغاز کوچ بهاره عشایر آذربایجان شرقی در بخش های اسب سواری، طناب کشی و دو میدانی اجرا شد.

بر اساس این گزارش در این دوره از رقابت ها رییس فدراسیون ورزش روستایی و بازی های بومی و محلی کشور، خانم بهرامی دبیر و نایب رییس بانوان، مدیران کل ورزش و جوانان و عشایر آذربایجان شرقی و نماینده مردم کلیبر، فرماندار و مسوولان محلی حضور داشتند. این جشنواره با نظارت استانداری آذربایجان شرقی و به همت ادارات ورزش و جوانان و عشایر آذربایجان شرقی و حمایت بانک کشاورزی استان آذربایجان شرقی و برخی نهادها برگزار شد. این گزارش می افزاید؛ درحاشیه این جشنواره براساس سنت محلی گروه های مختلف تولید کنندگان عشایری انواع محصولات و تولیدات بومی خود را عرضه کردند.

## برگزاری هفتمین همایش یافته های پژوهشی کشاورزی با مشارکت بانک کشاورزی استان کردستان

و در ادامه دکتر امینی رییس دانشگاه کردستان لوحی به مهندس ویسی مدیر شعب بانک کشاورزی استان کردستان به دلیل همکاری همه جانبه با دانشکده کشاورزی دانشگاه کردستان اهدا کرد. این گزارش می افزاید در این همایش دکتر جوادیان مقاله خود را تحت عنوان وضعیت بیمه کشاورزی با نگاهی به تجارب جهانی ارائه کرد.

همچنین در پانل بیمه محصولات کشاورزی مهندس فهیمی مدیر گروه خدمات بیمه ای استان مقاله خود را ارائه داد و در ادامه به سوالات دانشجویان و مدعوین در خصوص بیمه کشاورزی پاسخ مناسب داده شد.

هفتمین همایش یافته های پژوهشی کشاورزی روز چهارشنبه ۲۴ اردیبهشت ماه سال جاری در دانشگاه کردستان برگزار شد.

به گزارش روابط عمومی مدیریت شعب بانک کشاورزی استان کردستان، در مراسم افتتاحیه همایش که در آن دکتر جوادیان عضو هیات مدیره صندوق بیمه کشاورزی و تعدادی از همکاران بانک کشاورزی و مهندس حسن نژاد رییس سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان حضور داشتند، پس از نمایش گزارشی از عملکرد بانک کشاورزی به صورت فیلم کوتاه از بانک کشاورزی به عنوان حامی همایش قدردانی شد

## تاریخ نگاری بانک کشاورزی

### تاسیس و تشکیل صندوق های روستایی

اواخر سال ۱۳۱۹، مدیر عامل با هفت سال سابقه در امور مربوط به توزیع اعتبارات کشاورزی، با مشکلات و موانع متعدد زیر مواجه شد:

۱. عدم امکان معرفی وثیقه ملکی و ثبتی بلامانع از طرف تعداد زیادی از کشاورزان وام خواه.
۲. وجود تشریفات طولانی برای پرداخت وام (از حیث تشکیل پرونده، اخذ سپرده، استعلام از ثبت، ارزیابی وثیقه، تعیین نوع مصارف وام، تنظیم پیمان) محدود بودن مدت بازپرداخت وام (از سال دوم یا سوم به بعدو قبل از تحصیل عواید حاصله)
۳. پراکندگی روستاها و مزارع و دور بودن اکثر آن ها از مراکز شعب و نمایندگی ها

این عوامل مانع می شوند تا خرده مالکان و کشاورزان بتوانند به سهولت از منابع اعتباری بانک استفاده نمایند. این رو به منظور رفع موانع و مشکلات مذکور مطالعات وسیعی صورت گرفت و در نهایت طرح ایجاد تدریجی صندوق های روستایی را در مراکز بخش ها و قصبات (با اقتباس و الهام از روش معمول در کشور فرانسه) انتخاب کردند تا کشاورزان مقیم روستاها بدون نیاز به معرفی وثیقه ملکی و فقط به اعتبار محصول یا تضمین شخصی بتوانند برای تأمین مصارف جاری کشاورزی خود با بهره ای نازل از صندوق های روستایی وام دریافت و آن را در موقع برداشت محصول مسترد کنند.

بر مبنای مطالعات انجام شده، نمونه اساسنامه ای تهیه و به مجمع عمومی صاحبان سهام بانک پیشنهاد و در نتیجه موافقت لازم کسب شد تا به وام گیرندگانی که طی سال های ۱۳۱۸ به بعد وام کشاورزی دریافت کرده اند. ۱/۵٪ وام دریافتی آنان، که معادل ربع بهره پرداختی به بانک بوده، مسترد شود؛ مشروط بر اینکه خودشان نیز حاضر شوند برابر همان مبلغ را نقداً پرداخت کنند و جمع هر دو رقم بابت یک سوم بهای سهام سید ریالی صندوق روستایی منظور شود و پس از تشکیل صندوق روستایی هر ناحیه یا بخش و شروع فعالیت آن بانک تا میزان دو سوم سرمایه اسمی هر کدام اعتباری با بهره ۶٪ تخصیص دهد و صندوق از محل سرمایه پرداخت شده و اعتبار دریافتی از بانک، وام هایی کوتاه مدت به سر رسید برداشت محصول و حداکثر به مدت یک سال با بهره ۱۲٪ به ضمانت ساکنین همان محل پرداخت کند.

## گزیده خبرهای داخلی

● مسابقات انتخابی جام همکاران در گروه آقایان همکاران استان خراسان رضوی برای شرکت در مسابقات کشوری در باغ‌رود نیشابور برگزار شد. به گزارش روابط عمومی بانک کشاورزی مدیریت خراسان رضوی در این دوره از مسابقات که در اردوگاه کشوری شهید رجایی نیشابور (باغ‌رود) با حضور ۱۱۰ نفر از همکاران در قالب ۷ تیم برگزار شد، در رشته ورزشی فوتسال؛ مناطق مشهد، تربت جام و سبزوار به ترتیب مقام‌های اول تا سوم را کسب کردند.

● در آستانه میلاد با سعادت امام جواد (ع)، دومین مرحله همایش پیاده روی خانوادگی بانک کشاورزی در گیلان با هدف ارتقای روحیه همکاران و همدمی بیشتر با حضور مدیر ستادی و تعدادی از کارکنان شاغل و باننشسته ستاد و شعب غرب گیلان به همراه خانواده‌های ایشان در محل بلوار قدس بندر انزلی روز جمعه ۱۹ اردیبهشت برگزار شد.

● علیرضا طاهری مدیر شعب بانک در استان گیلان با حسین اسماعیلیان فرماندار شهرستان آستانه اشرفیه دیدار کرد.

مدیر ستادی بانک هدف از این دیدار را معرفی بیشتر خدمات بانک در بخش‌های مختلف عنوان کرد و با ارائه آمار و ارقام به ارائه گزارش عملکرد بانک پرداخت.

● به منظور کنترل و نظارت بر عملکرد و نحوه بیمه‌گری، بررسی و ارزیابی غرامت‌ها در حوزه‌های زراعت، دام، طیور و آبیان توسط شرکت خدمات بیمه‌ای نوای کشاورزان جنوب در حوزه‌های عمل شعب شوشتر و مسجدسلیمان نشست برگزار شد.

● ششمین جلسه شورای امور مشتریان مدیریت شعب بانک کشاورزی خوزستان به صورت شعبه محوری و با حضور نمایندگان مدیریت و همکاران شعب شهرستان ایذه بیست و دوم اردیبهشت ماه برگزار شد.

## بعثت رسول اکرم (ص) مبارک باد

جبرئیل فرود آمد و اطراف آسمان و زمین را فرو گرفت و بازوی آن حضرت را حرکت داد و گفت: یا محمد بخوان، فرمود: چه بخوانم، گفت:

«اقرأ باسم ربك الذي خلق، خلق الانسان من علق»

بنابراین لطف الهی شامل جهانیان شد و پیامبر خاتم (ص) به رسالت مبعوث گشت و خداوند او را چونان باران بهاری برای تشنگان حقیقت و مایه سربلندی و عزت و شرافت پارانیش قرار داد.

سه‌شنبه ششم خرداد مطابق با بیست‌وهشتم رجب عید سعید مبعث، آغاز راه رستگاری و طلوع تابنده مهر

هدایت و عدالت، بر همگان مبارک باد.

زمانی که بشریت در کویر خشک گناه گرفتار بود؛ مردی در دل کوه‌های مکه، خدا را عبادت می‌کرد. در کنار بتها و ظلمها زندگی می‌کرد ولی هیچ‌گاه بت را سجده نکرد و دامن مقدسش به ظلم آلوده نشد. به فرموده امام حسن عسکری (ع): «چون چهل سال از عمر ایشان گذشت؛ حق تعالی دل او را بهترین دلها و خاشع‌تر و مطیع‌تر و بزرگتر از همه دلها یافت. پس به دیده آن حضرت نور دیگر داد و امر فرمود که درهای آسمان را گشودند و فوج فوج ملائکه به زمین آمدند و آن حضرت نظر می‌کرد و ایشان را می‌دید و رحمت خود را از ساق عرش تا سر آن حضرت متصل گردانید. پس



در منزل خود رایانه را در محلی نصب کنید که قابلیت کنترل فیزیکی و چشمی بر عملکرد فرزندان را داشته باشید.

پیش‌فکای تولید و تبادل اطلاعات شما

## پیشنهادهای شما



با توضیحات فوق‌الذکر، دانش آموزان مدارس می‌توانند به عنوان بازار هدف طرح آتیه مدنظر قرار گیرند. ارائه اطلاعات کافی به دانش‌آموزان در خصوص این طرح، باعث ترغیب آنها و خانواده‌هایشان به خرید این خدمت می‌شود.

لذا پیشنهاد می‌شوند یک جزوه آموزشی ساده و قابل درک برای دانش‌آموزان تهیه شود و در مدارس آموزش داده شود.

این پیشنهاد در زمستان سال ۸۹ در برخی از مدارس استان کرمانشاه اجرایی شده است.

امتیاز پیشنهاد: ۰.۷۵ نمره

عنوان پیشنهاد: تبلیغ طرح آتیه در مدارس با ارائه جزوه آموزشی به دانش‌آموزان

کد پیشنهاد: ۱۶۵۵۴

پیشنهاد دهندگان:

اسما عیال نیکومنش

کد پرسنلی: ۲۳۳۳۸

محل خدمت: مدیریت کرمانشاه

کاوه بوچانی

کد پرسنلی: ۱۹۵۷۳

محل خدمت: مدیریت کرمانشاه

حمید بکامیری

کد پرسنلی: ۲۱۵۹۹

محل خدمت: اداره کل تحقیق و توسعه

متن پیشنهاد به شرح ذیل است:

طرح آتیه یکی از سودآورترین طرح‌های سیستم بانکی است که ابتدا توسط بانک کشاورزی ابداع و اجرا شده است. یکی از مخاطبان اصلی این طرح، کودکان و نوجوانان هستند. پدر و مادرها می‌توانند با افتتاح طرح آینده برای فرزندان خود به تامین آینده فرزندان‌شان در زمینه‌های پس‌انداز سرمایه شغلی، هزینه‌های تحصیلات عالی و ... مبادرت کنند.

## سرمايه بزرگ‌ترین بانک‌های دنیا

یتراول



● جهان صنعت: گزارش بانک مرکزی از شاخص بهای تولیدکننده، تورم تولید از مرز ۳۰ درصد گذشت

● کسب و کار: معاون وزیر کار از جذب فارغ‌التحصیلان خبر داد: ایجاد ۱۰۰ هزار شغل به خرج دولت

● ابرار اقتصادی: موافقت مجلس با پرداخت حداقل معیشت به بیکاران جویای کار

● ابرار اقتصادی: پیش‌بینی رشد منفی سپرده‌های قرض‌الحسنه تا پایان سال

● جهان اقتصاد: رئیس اتاق بازرگانی ایران: دولتمردان نقاط ضعف و قوت را واقع بینانه ارزیابی کنند

● راه مردم: رئیس شورای هماهنگی با بانک‌ها: شورای پول و اعتبار سریع‌تر درباره نرخ سود تسهیلات تصمیم بگیرد

● عصر اقتصاد: ۶۰۰ میلیارد تومان اعتبار برای مشاغل خانگی



کردیت آگریکول: مجموع دارایی‌های بانک «کردیت آگریکول» حدود ۲,۴۶۵ تریلیون دلار بوده و با در اختیار داشتن بیش از ۱۶۰ هزار کارمند، در سراسر جهان به ارائه خدمات می‌پردازد. ساختمان مرکزی این بانک در شهر پاریس قرار دارد.



بی‌ان‌بی پاریباس: مجموع دارایی‌های بانک بی‌ان‌بی پاریباس حدود ۲,۸۴۶ تریلیون دلار است. ساختمان مرکزی بانک بی‌ان‌بی پاریباس در شهر پاریس و ساختمان مرکزی دوم آن در شهر لندن قرار دارد.



گروه مالی میتسوبیشی UFJ: مجموع داراییه ای گروه مالی میتسوبیشی UFJ حدود ۲,۴۸۱ تریلیون دلار بوده و بیش از ۱۳۰ هزار کارمند دارد. زمان تاسیس بانک میتسوبیشی به سال ۱۸۸۰ بازمی‌گردد. ساختمان مرکزی گروه مالی میتسوبیشی UFJ که یکی از شرکت‌های اصلی گروه میتسوبیشی محسوب می‌شود در شهر توکیو قرار دارد.



دویچه بانک: مجموع دارایی‌های دویچه بانک حدود ۲,۷۱۵ تریلیون دلار بوده و با در اختیار داشتن بیش از ۱۰۰ هزار کارمند، در ۷۴ کشور جهان فعال است. ساختمان مرکزی دویچه بانک در شهر فرانکفورت قرار دارد.

منبع: پول نیوز

سازمان تیم محور / راهنمای عملی برای تحول سازمانی / مایکل ا. وست، لین مارکی ویکز؛ ترجمه اسماعیل مردانی گیوی. - تهران: سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۸۷. ۲۶۳ ص.

لازمه پاسخگویی سازمانها به نیازها، چالش‌ها و فشارهای پیش‌رو، نوآوری‌هایی در ارائه کالا و خدمات از یک سو و ایجاد تحول در سازمانها از سویی دیگر است. تغییر ساختار سلسله‌مراتبی و غیر منقطع و ایجاد سازمانهای ارگانیک و منعطف در این زمینه، یک نیاز حیاتی است. یکی از روش‌های کارآمد چنین تحولی، ایجاد سازمان‌هایی است که ساختار آن‌ها با اتکا به تیم‌ها، به جای اتکا به افراد و با پی‌ریزی کار تیمی شکل می‌گیرند. فرآیند استقرار کار تیم - محور مستلزم تغییرات عمیق و گسترده در یک سازمان است و مستلزم تغییر ساختار است.

اداره کل آموزش و بهبود مدیریت، معاونت توسعه و مستندسازی دانش



معرفی کتاب