

از دست این مشتریان فرار کنید

## مشتری: خوب، بد، زشت!

ارسال می‌کرد و اصرار داشت که در شلوغی و عجله کار چند روز آینده قرار دارد. آن کار را می‌شد طی یک هفته به‌سادگی و با کیفیت انجام داد، موضوع آنجا مشکل‌ساز می‌شود که این روند دائم ادامه داشته باشد و حتی اگر سر موقع هم درخواست محتوای خام را ارسال کنید، باز هم پاسخ به‌موقع دریافت نکنید. هیچ وقت نگذارید که بی‌نظمی مشتری شما را هم آشفته کند.

۸- پراشتباه بودن: هر کسی اشتباه می‌کند، این یک حقیقت مسلم است. اما وقتی مشتری از نرم‌افزاری که شما نوشته‌اید و یا وب‌سایتی که طراحی کرده‌اید، به‌درستی استفاده نمی‌کند و آن را بد نشان می‌دهد، علاوه بر این که خودش از این موضوع ضرر می‌بیند، در درازمدت کار شما را کم‌ارزش و حتی بد نشان می‌دهد. یادتان باشد که علاوه بر درآمد، شهرت یک برنامه‌نویس هم مهم است.

۹- شوخی و شخصی کردن کار: متأسفانه، بسیاری از ما عادت داریم سریع رابطه بین پیمانکار و مشتری را به رابطه دوستی غیرحرفه‌ای بدل کنیم. اما باید بدانیم که نخستین چیزی که مشتری و ما را در کنار هم نگاه داشته است، کار است. نباید بگذارید اتفاقی بیفتد که مشتری پشت سر شما حرف بزند، یا طوری رفتار کنید که در مورد اعضای داخلی شرکت از مشتری‌تان جغلی بشوید. رفتار دوستانه، کار خوبی است، اما غیبت کردن و چیزهایی از این دست کاملاً غیرحرفه‌ای است و باید تا آنجا که می‌توانید از این مسائل دوری کنید، وگرنه به‌زودی همین‌ها گریبان شما را خواهد گرفت.

۱۰- احساساتی و نامتعادل بودن: همانند مورد قبلی است. بیایید صادق باشیم: همه ما گاهی اوقات احساسی تصمیم می‌گیریم. انسان هستیم و احساسات بخشی از زندگی است. اما در رابطه میان مشتری و برنامه‌نویس، احساسات نمی‌تواند نقشی در کار داشته باشد. اگر مشتری‌تان احساساتی است (عصبی، خشمگین، افسرده و... است) و این احساسش در کار شما تأثیر می‌گذارد، موقعیت خوبی برای شما به‌وجود نیامده است.

طی یکی از کنفرانس‌های چند شرکتی که می‌خواستیم تا از مشتریان مان را با هم آشنا کنیم، یکی‌شان ناگهان از دست آن یکی خشمگین شد و لیوان آب را به سمت آن یکی پرتاب کرد. آن مشتری از دایره مشتریان خارج خواهد شد، اما باید مواظب باشید که احساساتی بودن مشتری نقشی در کار شما نداشته

نیست و با مرور زمان و پیشرفت پروژه، نیازها مشخص خواهد شد. اما وقتی مشتری شما بعد از هر جلسه ارائه دمو، فهرست بلندبالایی از نیازمندی‌ها را مطرح می‌کند که تاکنون دم برنیاورده بود، دردسر کار بیشتر از سود آن است.

۴- نسبت درآمد به کار اندک: خیلی وقت‌ها ممکن است که کاری را با درآمد اندک انجام دهیم و مطمئناً همه برنامه‌نویسان به این شرایط رسیده‌اند. اما قبل از انجام کار اطمینان حاصل کنید که برای یک پروژه یک میلیون تومانی، قرار نیست ۸ نفر هم‌زمان برای ۳ ماه کار کنند. اگر می‌بینید که واقعا چیزی برایتان صرف نمی‌کند، به مشتری‌تان بگویید.

۵- ارتباط ناکافی: به‌شخصه آدم پرحرفی نیستم، بنابراین اگر مشتری در مدتی کوتاه نیازهایش را به‌طور کامل بیان کند، بهترین مشتری ممکن است. سعی کنید از مشتری‌هایی که قادر به بیان نیازهای خود نیستند، اما از طرفی شما را محکوم به متوجه نشدن می‌کنند خودداری کنید، در غیراین صورت

مجبورید ساعت‌های پرارزش را جلسه پشت جلسه بگذارید تا از مساله‌ای که قرار بود طی ۱۵ دقیقه روشن شود، پرده برداری کنید. این مشتری‌ها معمولاً بازخورد خوبی از پروژه نمی‌دهند و حتی ممکن است عملیات تست بتا و آلفای پروژه شما را تا ۲ برابر زمان توسعه نرم‌افزار کش بدهند.

۶- غیر پیگیری: انجام کارهایی که به‌صورت برون‌سپاری انجام می‌شود، یک جاده ۲ طرفه است. پیمانکار/برنامه‌نویس استخدام شده است تا کاری را انجام دهد. اما بیشتر مواقع، برخی از امور را خود مشتری باید انجام دهد تا کار به‌اتمام برسد. تهیه محتوا، وقت گذاشتن برای تست برنامه یا دادن پیشنهاد و بازخورد صادقانه یا پیگیری بازرزی پروژه.

در غیراین صورت پیمانکار به سرعت از پیشبرد پروژه ناامید می‌شود. مشتری‌ای که قول می‌دهد کاری را انجام دهد اما آنقدر سرش شلوغ است یا فراموش می‌کند که آن را انجام بدهد، فقط سردرد و ضرر مالی برای پیمانکار به‌همراه دارد. اگر دیدید مشتری‌تان گاهی اوقات ایمیل‌هایتان را هم جواب نمی‌دهد، وقت آن است که به‌سراغ مشتری دیگری بروید.

۷- بی‌نظم کامل: همه ما ممکن است گاهی بی‌نظم باشیم، اما بی‌نظمی مشتری برای برنامه‌نویس مشکل به‌وجود می‌آورد. یکی از مشتریان، درست روزهای آخر تحویل پروژه، فایل‌های خام پروژه را

علیرضا طیار  
بسیاری از برنامه‌نویسان داخلی، چه در زمینه وب و چه در زمینه برنامه سیستم‌عامل، به‌صورت فردی (Freelance) بسیار کار کرده‌اند. همه هم خوب می‌دانند که کار کردن با یک مشتری خوب، چه شادی و نشاطی را وارد پروژه می‌کند. وقتی به مشتری می‌توان اعتماد کرد، آدم تشویق می‌شود و تلاش بیشتری در پروژه می‌کند و حتی ممکن است از آن چیزی که توافق هم کرده بودند، بیشتر مایه بگذارد.

روی تاریخ ماجرا آن جاست که مشتریان ناچوری به پست برنامه‌نویس بخورند، این جاست که زندگی تجاری آن‌ها کم‌کم شیرین خود را از دست می‌دهد. میزان رضایت شغلی پایین می‌آید، کیفیت کار آدم کم می‌شود و در کل، احتمال آن‌که جاده فعالیت‌های تجاری شما، مسیر موفقیت‌آمیز خویش را طی کند، بسیار پایین می‌آید. مشتری بد، بدترین چیزی است که سراغ یک برنامه‌نویس مستقل می‌رود.

قدیمی‌ترهای کاری می‌گویند که باید مدنظر داشت که فرار کردن از مشتری، راه‌حل درستی نیست. مشتری‌ای که در درازمدت با آدم همکاری داشته باشد، امنیت تجاری بیشتری دارد و قطعاً یافتن مشتری جدید (نه این‌که غیرممکن باشد) سخت‌تر است. بنابراین معمولاً ماجرا این است که مشتریان بد برای مدتی گریبانگیر آدم می‌شوند و بعد ماجرا حل می‌شود.

اما این موضوع را فراموش کنید. اگر با مشتری، همکاری خوبی را در کوتاه مدت نداشته باشید، در درازمدت ضرر بیشتری گریبان شما را می‌گیرد. یک نگاهی به فهرست زیر بیندازید و مشتریان خود را بررسی کنید. البته توصیه اصلی این است که تا مشتری جدید پیدا نکرده‌اید، مشتری قدیم را از دست ندهید که از قدیم گفته‌اند لنگه کفش کهنه در بیابان غنیمت است.

۱- فوق‌منتقد: بازخورد صادقانه واقعا باارزش است، اما برخی از مشتریان پای خود را فراتر از صداقت می‌گذارند و از هر چیزی که ارائه شود، ایرادی درمی‌آورند و هیچ وقت راضی نمی‌شوند. همین دسته از مشتریان هستند که باعث می‌شوند رضایت از کار خود را از دست بدهید. ضمن آن‌که اگر مشتری دیگری خواست از طریق این مشتری، سراغ شما بیاید، با نارضایتی و غرولندهایش، قطعاً سراغ شما را نخواهد گرفت. یک مشتری خوب، سوای منبع درآمد، منبع تبلیغاتی هم هست.

۲- خسیس‌ها: آیا بعد از گذشت یک ماه، این شما هستید که باید هر روز به مشتری زنگ بزنید و در مورد فاکتور ماه قبل صحبت کنید؟ در عصر الکترونیک امروز، پرداخت با چند کلیک و ورود به وب‌سایت بانک انجام می‌شود، بنابراین هیچ پرداختی بیشتر از یکی دو هفته نباید طول بکشد.

۳- درخواست جدید، بدون وقفه: کاملاً بدیهی است که تکلیف برخی از کارها، در همان ابتدا مشخص

لینکدونی



### فرش

سازمان توسعه تجارت ایران

<http://www.tpo.ir>

وزارت بازرگانی جمهوری اسلامی ایران

<http://www.moc.gov.ir>

مرکز ملی فرش ایران

<http://www.incc.ir>

شرکت سهامی فرش ایران

<http://www.irancarpet.ir>

سایت اطلاع رسانی فرش ایران

<http://www.carpetour.com>

مسابقه عکس فرش دستباف ایران

<http://www.carpetphotocontest.com>

طراحی فرش

<http://www.carpetdesign.blogfa.com>

شرکت فرش ابریشم شمال

<http://www.abrishamcarpet.com>

قالی‌کده دات کام

<http://www.ghalikadeh.com>

فرش زمرد مشهد

<http://www.zomorodcarpet.com>

فرش ستاره کویر یزد

<http://www.setarehkvair.com>

فرش باستان یزد

<http://bastancarpetco.com>

صنایع فرش آسیا

<http://www.ariaton.com>

فرش پردیس

<http://www.pardiscarpet.com>

**پیشگامان تهران**  
با مجوز رسمی از وزارت کار و ارائه دهیم بین المللی  
تعمیرات کامپیوتر های شخصی - تعمیرات پرینتر  
تعمیرات فاکس - لاسکر - پونشمار - تعمیرات لوت‌بوک  
خرابی و سلامت پردهای روشن LED - تعمیرات فتوکپی  
مشاوره با ثبت نام ۹ - ۳۳۴۷۶۵۸ - ۴۱

**نیازمندی‌های جامعه**  
انتخابی صحیح  
دستیابی سریع  
۱۳۸۳