کارگاه زندگی

با مشتری عصبانی هم خوش برخورد باشید

گاهی اوقات یک مشتری می‌تواند تمام روز شما را خراب کند و یک روز پر از چالش برای‌تان درست کند اما می‌توانید با یک برخورد مناسب طوری رفتار کنید که نتیجه کار کاملا تغییر کند. هنر برخورد با مشتری موضوع بسیار با اهمیتی است که می‌تواند روند کار شما را تغییر دهد. نحوه برخورد شما با یک مشتری عصبانی می‌تواند، او را به شخصی کاملا راضی تبدیل کنید تا برای همیشه مشتری مغازه‌تان باشد.

این را باید بدانید که هدف شما نباید پیروزی باشد، بلکه باید برای یک فروش موفق این را بدانید که مشتری چه می‌خواهد و شما همان را با توجه به سلیقه مشتری به او ارائه دهید. به یاد داشته باشید که عصبانیت یک احساس طبیعی است. در واقع خشم هم بخشی از احساسات انسان است که افراد گاهی آن را برای بهبود موقعیت خود به‌کار می‌گیرند. وقتی مشتری شما عصبانی است وسوسه نشوید که دائم موضع خود را توجیه کنید، بلکه آنها را جدی بگیرید اما آرام باشید و فعالانه گوش دهید، مشکل آنها را درک کنید و به آنها بگویید که راه‌حلی برای آن پیدا خواهید کرد. جمله همیشه حق با مشتری است را در ذهن‌تان کاملا جا بیندازید. نحوه برخورد شما با عصبانیت مشتری رابطه مشتری با شما را در آینده تعیین می‌کند، زیرا اگر در مقابل مشتری بایستید یا با او تا حد خصومت پیش بروید بازنده خواهید بود.

نگاه

سکوت، راه مناسبی برای تربیت فرزند نیست

تربیت فرزند، چالش بزرگی است که هر پدر و مادری با آن روبه‌روست، اما این چالش زیباترین و مهم‌ترین چالش در زندگی هر فردی به شمار می‌رود. هیچ‌کس فرزندان خود را بهتر از والدین نمی‌شناسد. با این حال، گاهی اوقات موقعیت‌هایی وجود دارد که در آن والدین غمگین می‌شوند و از خود می‌پرسند آیا این رفتار فرزندم واقعاً طبیعی است؟ حالا باید چکار کنم؟ بهترین کار در اولین لحظه‌ای که این سؤال را از خود می‌پرسید، یک تنفس عمیق است تا زمان داشته باشید در مورد آن رفتار کودک فکر کنید. به‌خصوص در مورد بچه‌های بزرگ‌تر باید در نظر بگیرید چقدر انرژی می‌خواهید برای دعواهای خاص استفاده کنید. هیچ‌کس خواهان بحث‌های بی‌پایانی نیست که در آنها فقط دایره‌ای بچرخید. اگر مدام رویکردهای بزرگ فرزندپروری خود را ضعیف کنید، خواهید دید آن‌طور که باید کار نمی‌کنند، زیرا فرزندان شما در مورد درخواست‌های خاص، کمتر شما را جدی می‌گیرند. سعی کنید در مورد فرزندتان پیام‌ها روشن، محدودیت‌ها و حتی تشویق‌ها و تنبیه‌ها، روشن و صریح باشد. این بدون عشق نیست، اما به فرزندان شما کمک می‌کند جهت یابند.

به یاد داشته باشید اولین الگوی بچه‌ها در زندگی، پدر و مادرشان هستند چه بخواهید، چه نخواهید. فرزندان شما، رفتار خود را از شما کپی می‌کنند. پس از فرزندتان کاری را نخواهید که خودتان نمی‌توانید آن را انجام دهید. فرزندان شما همیشه باید احساس کنند نگرانی‌ها و نیازهای آنها را جدی می‌گیرید. این امر به‌ویژه برای کودکان بزرگ‌تر و نوجوانان صادق است. رفتارهای خوب فرزندتان را تقویت و از راه تشویق تلاش کنید این رفتارها در کودک شما پایدار شود. اگر کودک‌تان کاری انجام می‌دهد که خوشایند شما نیست، نفس بکشید، یک لیوان آب بنوشید و سپس به موقعیت قبل برگردید. این به شما کمک می‌کند راه‌حل‌های بهتری پیدا کنید. ارتباط‌تان را با کودک قطع نکنید. با او در تماس باشید، در مورد احساسات صحبت کنید و با سکوت تنبیه نکنید. وقتی احساس می‌کنید خسته هستید، این نشانه قدرت است که بگویید به کمک نیاز دارید، چه از طرف دوستان یا یک فرد حرفه‌ای مثل روان‌شناس.

«جام جم» در گفت‌وگو با کارشناس مذهبی نقش زن در آرامش‌بخشی به خانواده را بررسی می‌کند

زن، محور تربیت و محبت

ملیحه محمودخواه
گروه جامعه

اهمیت نقش زن در خانواده بر کسی پوشیده نیست، چراکه در سلامت فرد و اجتماع تاثیر مستقیم دارد و وقتی یک خانواده بر مبنای محبت و احساس بنا شده باشد، این خصوصیات در فرزندان خانواده نهادینه شده و به یک اصل در جامعه تبدیل می‌شود. به دلیل جایگاه زن، خانواده نیز از مهم‌ترین محیط‌های مؤثر بر سلامت روانی جامعه است و درواقع می‌توان به این موضوع اذعان کرد که زن می‌تواند نقش آرامش‌بخشی برای خانواده داشته باشد. برای آن‌که نقش آرامش‌بخشی زن در خانواده به‌درستی تبیین شود، باید نقش‌های مادری، خواهری، دختری و همسری زن روشن شود. درواقع نقش زن در آرامش خانواده شامل عشق‌ورزی به همسر، پاکیزگی و آراستگی، خانه‌داری، سازگاری و تفاهم است و هرکدام از این خصوصیات، می‌تواند آرامش را به خانه تزریق کند.

حجت‌الاسلام ابوالفضل علی‌آبادی مدیر دفتر آموزش و تولید محتوای اتحادیه انجمن اسلامی به جام جم درخصوص نقش اثرگذار زن در حوزه تربیت می‌گوید: «بانوان در موضوع تربیت خانواده بسیار تاثیرگذار بوده و نقش پررنگ‌تری نسبت به آقایان ایفا می‌کنند. درواقع بحث بر سر این است که بانوان می‌توانند مدیریت بهتری برای تربیت در خانه ایفا کرده، خانه را به محیط جذابی برای اعضای خانواده تبدیل کنند و آن هم به دلیل ظرفیت‌های فطری است که در وجود یک زن قرار دارد».

او با تاکید بر این‌که وجود یک زن سرشار از محبت و ایثار است، ادامه می‌دهد: «موضوعی که در بحث تربیت بسیار اثرگذار است؛ عاطفه، محبت و احساس است. می‌توانیم این‌طور نتیجه‌گیری کنیم که محیط خانواده با محبت و ایثار یک مادر آرامش پیدا می‌کند و این آرامش می‌تواند زمینه‌ساز تربیت صحیح فرزندان شود؛ هرچند باید گفت این تربیت حتی شامل حال همسر خانواده نیز می‌شود.»

احساسات را باید به برخی از مردان آموخت

این کارشناس مذهبی در ادامه ضمن رجوع به صحبت‌های مقام معظم رهبری در سال ۸۰ در جمع بانوان ادامه داد: رهبر معظم انقلاب فرمودند: «این حرف را که می‌گویم، لطفا مردها نشنوند؛ ممکن است بدشان بیاید. شما خانم‌ها بدانید آقایان تا آخر عمر مثل یک پسربچه هستند و شما باید آنها را بزرگ کنید».

درواقع موضوع تربیت در خانواده، موضوعی است که زن‌ها آن را طراحی، مدیریت و برنامه‌ریزی می‌کنند.

او معتقد است که «برخی از خانواده‌ها از محیط تربیت دور می‌شود و دلیل آن را این می‌داند که این قوه احساس در وجود این زن‌ها کمی کمرنگ شده است».

او ادامه می‌دهد: « گاهی رنگ عاطفه در خانواده‌ها کمرنگ می‌شود، اینجا است که خود زن‌ها باید محبت کردن را به مردها آموزش دهند؛ زیرا برخی از مردها اصلا محبت کردن بلد نیستند.

هویت زن در خانواده نباید در مقایسه با مردها تعیین شود. وقتی زن هویتش در خانواده مشخص باشد، محور تربیت قرار می‌گیرد

او ادامه می‌دهد: «وقتی زن هویتش در خانواده مشخص باشد، درواقع محور تربیت قرار می‌گیرد و آن‌وقت است که می‌توان موضوع تربیت در جامعه را تبیین کرد».

به اعتقاد علی‌آبادی زن منشأ احساس و عاطفه در خانواده است و اگر این منشأ دچار اشکال شود، تمام ارکان خانواده با مشکل روبه‌رو می‌شود؛ زیرا درواقع زن نقش تنفس در خانواده را ایفا می‌کند و این موضوع که دچار مشکل شود، کل ارکان خانواده به مشکل برمی‌خورد.

او توضیح می‌دهد که «عواطف و احساسات در وجود یک زن، نقطه قوت او به شمار می‌رود، حفظ یک زندگی و تربیت فرزندان به این احساسات وابسته است و مزیت اصلی او به شمار می‌رود. این در حالی است که برخی از بانوان نمی‌دانند که چطور می‌توانند از این موهبت خدادادی که در وجودشان قرار دارد، استفاده کنند. وجود احساسات می‌تواند در همه ارکان زندگی نمود پیدا کند. حتی چیدمان وسایل یا نوع دکوراسیون منزل می‌تواند نشان‌دهنده وجود احساسات در خانواده باشد».

تعامل و گفت‌وگو نشان‌دهنده آرامش در خانواده

علی‌آبادی یکی از راه‌های ایجاد آرامش در خانواده را گفت‌وگوی درست عنوان می‌کند و می‌گوید: «یکی از معضلات اصلی گفت‌وگوهای همسران، این است که پیامی که فرد قصد انتقال آن را دارد، لزوما همان پیامی نیست که ارسال می‌کند و پیام دریافت‌شده، لزوماً همان پیامی نیست که ارسال می‌شود. مردی که می‌خواهد به همسرش ابراز محبت کند و هنگام بیرون رفتن از منزل، متوجه خاک روی میز می‌شود؛ به جای بیان دوست داشتن روی میز یک قلب می‌کشد اما همسرش فکر می‌کند آن، نشانه اعتراض به کثیفی منزل است! بنابراین داشتن مهارت گفت‌وگو، یکی از اصلی‌ترین مسائل در ایجاد آرامش در خانواده است که این مهارت باید توسط بانوان در خانواده تبیین شود. وقتی زن و مرد بتوانند با یکدیگر گفت‌وگو کنند، بچه‌ها نیز این مهارت را یاد می‌گیرند و فرهنگ گفت‌وگو از خانه شروع و به جامعه تسری پیدا می‌کند. وقتی این اتفاق کمرنگ شود درواقع خانه به محیط بدون تنفسی تبدیل می‌شود که دیگر جایی برای زندگی نیست.»

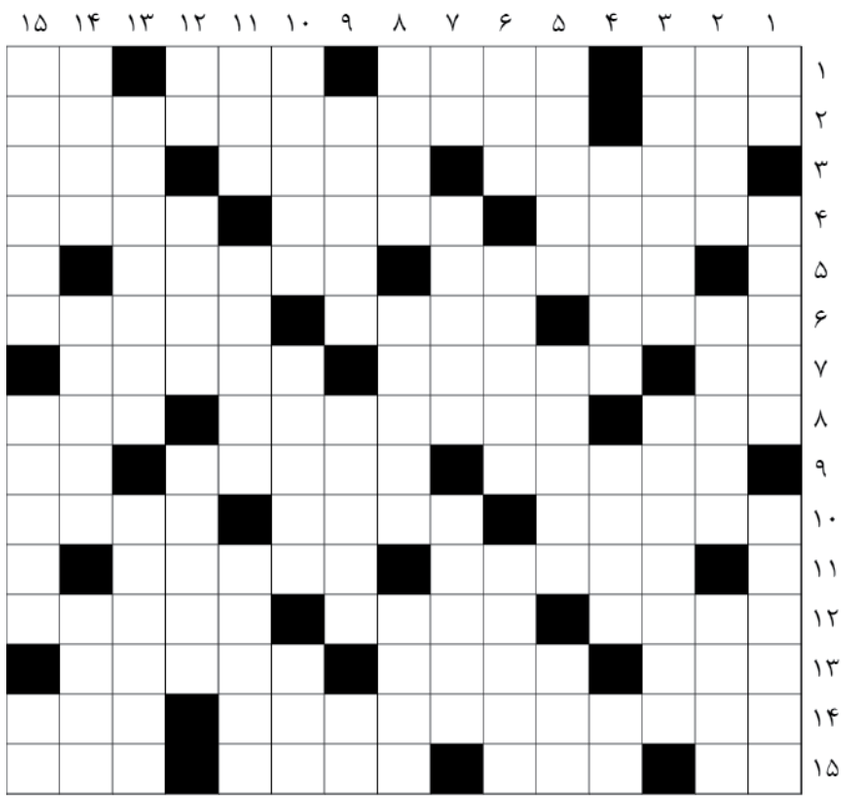
بانوان، ظرفیت‌های وجودی خود را بیشتر بشناسند

او بر این موضوع تاکید دارد: «باید خانم‌ها و بانوان خودشان و ظرفیت‌ها و قابلیت‌های وجودی‌شان را خوب بشناسند و بدانند این احساسات، مهم‌ترین نعمتی است که خدا در وجودشان قرار داده است. شناخت این روحیات سبب می‌شود یک زن نیازهای روحی، عاطفی و ایثار را تقویت و باعث بروز استعدادهای خاص در فرزندان خودش شود.»

طراح: بیژن گورانی

جدول ۶۴۰۱

جدول عادی



افقی: ۱) گمان- تزئین صحنه نمایش- برتر از گوهر آمد پدید- اراده ۲) مجموعه آموزه‌های پیامبران- نویسنده و کارگردان مجموعه تلویزیونی نوستالژیک بوعلی سینا ۳) کالاها- بازدارنده- از میادین اصلی تهران ۴) فلزی که روی آن تصویری برای چاپ حک می‌شود- سپاسگزاری- رئیس معرکه‌گیران در دوره صفوی ۵) انباره- بهره هوشی ۶) ممکن است- کبوتر دشتی- سامان بخشی ۷) زمینه- خطوط سایه‌روشن- نوعی پارچه با الیاف طبیعی ۸) بریدن شاخه‌های زائد- نگاه کردن- نماینده قانونی ۹) ساختن زینت‌آلات طلا- درجه مرغوبیت- حرف همراهی عرب ۱۰) تخلیه شدن ذخیره بار الکتریکی باتری- افسار- سست ۱۱) نفع- بی‌شرمی ۱۲) افسرده- قشون- محصول صادراتی کوبا ۱۳) بالاپوش بلند مردان قدیم- مهربان- شور و غوغا ۱۴) آلبومی با آواز شهرام ناظری- ضمیری عربی ۱۵) پهلوان- سخنان بیمار تب‌دار- آرزو- گرو گذاشتن.

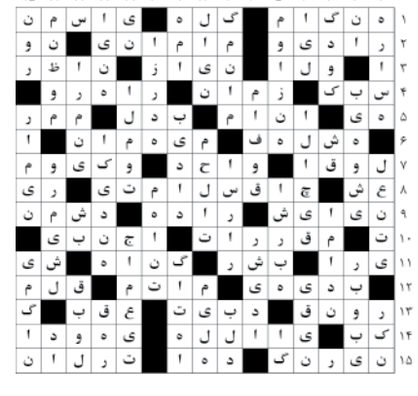
عمودی: ۱) اندازه- از لایه‌های درونی زمین- رسیدگی به دعوی توسط قاضی ۲) سرزمین- مغفرت- اهرم زیرپایی ۳) از ایلات کرد ایران- مفتخر ۴) فرزندزاده- ماری جوانا- گیاه تالاب ۵) ریاضیدان فرانسوی قرن هفدهم- قابلیت انجام‌کار- داروی ۶) چین و چروک پارچه- رادیکال- راهروی سرپوشیده ۷) صوت شگفتی- موسس سلسله گورکانیان- جوینده عاطفه ۸) حرکت و جابه‌جایی- تخت سلطنت- توبه‌کننده ۹) محروم- قهرمان شاهنامه که برای اثبات بی‌گناهی از آتش گذشت- باغ‌وحش خارجی ۱۰) بی مذهب- پراکنده- فرومایه ۱۱) بازداشتن- کفش ورزشی- متراکم ۱۲) جوی خون- نصف آجر- از اصول دین ۱۳) اشتیاق فراوان- یک واحد از توپخانه ۱۴) از یاران امام حسین(ع)- بی‌نظیر- فرسوده ۱۵) خانواده‌ای از میوه‌ها- ملاک سنجش- بدن.

جدول ویژه

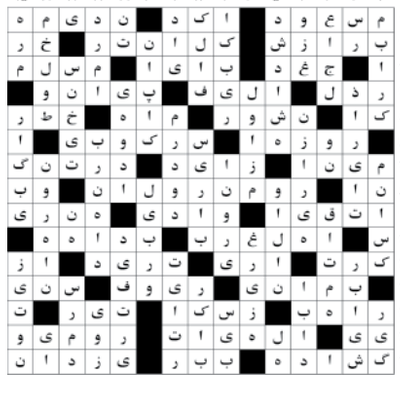
افقی: ۱) خواب ابدی- نگهبان- زعفران- سنگریزه ۲) پسر گودرز در شاهنامه- تصویرگر کتاب‌های کودک و نوجوان و برنده ایرانی جایزه هانس کریستین آندرسن ۳) حرکت یک ضرب در وزنه‌برداری- از عیوب شعر- چرک زخم ۴) نگهداری شده- قاره ما- بدن ۵) کشتی حمل سوخت‌های مایع- نمایش عروسکی سنتی ترکیه ۶) همبستگی- تعجب- خارشتر ۷) تکرار حرفی- آگاه و بیدار- هنرمند ۸) زبان ترکی- مرکز ایالت آمازون در برزیل- رمانی نوشته جین آوستن ۹) در دوره ساسانیان به دهستان می‌گفتند- برافروخته- سوسن زرد ۱۰) حمله‌کننده- انسان- پشتگرمی ۱۱) غذای ظهر- فعال ۱۲) همسایه لیبی و الجزایر- مخلوطی از شن و ماسه و سیمان و آب- میانجیگری ۱۳) موی گردن اسب- قتل سیاسی- گیاه ۱۴) نوعی فوبیا- کافر و ملحد ۱۵) صوت شگفتی- با اهمیت- لامپ‌های تزئینی به‌هم وصل‌شده- گرو گذاشتن.

عمودی: ۱) مگابایت- گلاب- نوعی مولد الکتریکی ۲) بادها- شهر باستانی در جزیره کیش- دستبند زنانه ۳) حیوانی که به آن زکات تعلق می‌گیرد- بزرگ‌ترین شهر ایالت کالیفرنیا ۴) غذای تبریزی- بازرگانان- اصل هر چیز ۵) مراقبت کردن- دستنبو- اثری از آندره ژید فرانسوی ۶) هنر فرنگی- نوعی قایق پارویی- پافشاری کردن ۷) قطره- گیاهی از خانواده اسفناج که در شوره‌زار می‌روید- شاه افسانه‌ای و محبوب بریتانیا ۸) سیاستمدار- عایدی- از آثار مشهور گوته ۹) شاعر بزرگ دوره سامانی- لبه تیز شمشیر- قیمت بازاری ۱۰) صاف و مسطح- مغازه لباس‌فروشی- نقطه تقاطع دو ضلع زاویه ۱۱) گریستن بر مرده- مترسک- گسترش ۱۲) مردن از غصه- صبح زود- ضروری ۱۳) ایالتی در آمریکا- ثروتمند ۱۴) پرتاب گلوله از تفنگ- جنگ مسلمانان و رومیان- پاک ۱۵) نام قدیم زابل- برآورده شدن- رنج بی‌پایان!.

حل جدول عادی ۶۴۰۰



حل جدول ویژه ۶۴۰۰



تجدید مناقصه عمومی دو مرحله‌ای
نوبت اول
FALAT
FARADAST ENERGY FALAT CO.
شرکت فرادست انرژی فلات

۱ نام و نشانی دستگاه مناقصه‌گزار: شرکت فرادست انرژی فلات
به نشانی: تهران، میدان صنعت، بلوار پاک نژاد، بلوار دادمان، خیابان شفق کوچه آفتاب، پلاک ۲، ساختمان توحید، طبقه ۱
۲ موضوع: مناقصه عمومی حمل تجهیزات از خارج کشور مربوط به پروژه NGL3200
۳ زمان، مهلت و نشانی دریافت اسناد:
۱-۳- متقاضیان می‌بایست جهت دریافت اسناد مناقصه با ایمیل Tenderaffairs@fefalat.com مکاتبه نمایند. (در متن ایمیل حتما موضوع و پروژه ذکر گردد.)
۴ هزینه خرید اسناد معادل ۴/۰۰۰/۰۰۰ ریال است که می‌بایست به شماره حساب ۳۶۰۰۰۵۲۴۰ نزد بانک تجارت شعبه هرمزان کد ۱۸۰۳۳۸۰ به‌نام شرکت فرادست انرژی فلات واریز و رسید بانکی واریز وجه تحویل دستگاه مناقصه‌گزار گردد.
۵ محل تحویل اسناد شرکت‌کنندگان در مناقصه: شرکت‌کنندگان می‌توانند اسناد شرکت در مناقصه خود را در وقت مقرر به معاونت امور حقوقی و قراردادهای شرکت تحویل نمایند.
۶ ارائه ضمانت‌نامه بانکی شرکت در مناقصه برای شرکت در مناقصه الزامی است.
۷ سایر اطلاعات و جزئیات مربوطه در اسناد مناقصه مندرج است.
۸ هزینه آگهی بر عهده برنده مناقصه می‌باشد.

تجدید مناقصه عمومی دو مرحله‌ای
نوبت اول
FALAT
FARADAST ENERGY FALAT CO.
شرکت فرادست انرژی فلات

۱ نام و نشانی دستگاه مناقصه گزار: شرکت فرادست انرژی فلات
به نشانی: تهران، میدان صنعت، بلوار پاک نژاد، بلوار دادمان، خیابان شفق کوچه آفتاب، پلاک ۲، ساختمان توحید، طبقه ۱
۲ موضوع: مناقصه خرید ماشین اداری (پرینتر، پلاتر، اسکنر) OFFICE MACHINE (Printer, Plotter, Scanner) مورد نیاز مربوط به پروژه NGL3200
۳ زمان، مهلت و نشانی دریافت اسناد:
۱-۳- متقاضیان می‌بایست جهت دریافت اسناد مناقصه با ایمیل Tenderaffairs@fefalat.com مکاتبه نمایند. (در متن ایمیل حتما موضوع و پروژه ذکر گردد.)
۴ هزینه خرید اسناد معادل ۴,۰۰۰,۰۰۰ ریال است که می‌بایست به شماره حساب ۳۶۰۰۰۵۲۴۰ نزد بانک تجارت شعبه هرمزان کد ۱۸۰۳۳۸۰ به‌نام شرکت فرادست انرژی فلات واریز و رسید بانکی واریز وجه تحویل دستگاه مناقصه‌گزار گردد.
۵ محل تحویل اسناد شرکت کنندگان در مناقصه:
شرکت کنندگان می‌توانند اسناد شرکت در مناقصه خود را در وقت مقرر به معاونت امور حقوقی و قراردادهای شرکت تحویل نمایند.
۶ ارائه ضمانت‌نامه بانکی شرکت در مناقصه برای شرکت در مناقصه الزامی است.
۷ سایر اطلاعات و جزئیات مربوطه در اسناد مناقصه مندرج است.
۸ هزینه آگهی بر عهده برنده مناقصه می‌باشد.

آگهی اصلاحیه مناقصه
۱۴۰۱-۱۰۵۲
شهرداری شیراز
تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۱۱/۰۹ روزنامه جام‌جم
بدینوسیله به اطلاع کلیه شرکت‌کنندگان در مناقصه به شماره فراخوان ۲۰۰۱۰۹۶۶۸۸۰۰۰۳۱۳ با موضوع خرید تجهیزات نصب و پیاده‌سازی زیرساخت فیزیکی مرکز داده پشتیبان شهرداری شیراز می‌رساند که مهلت ارسال پاکت پیشنهادات و زمان گشایش پاکت‌ها به صورت زیر تغییر کرد و در سامانه ستاد ایران به‌روزآوری گردید.
مهلت ارسال پیشنهادات: ۱۴۰۱/۱۱/۱۶
زمان گشایش پاکت‌ها: ۱۴۰۱/۱۱/۱۷
شناسه: ۱۴۴۷۹۱۵
اداره کل ارتباطات و امور بین‌الملل شهرداری شیراز

آگهی مزایده ۱۴۰۱۳۸
خوزستان
معاونت آماد و پشتیبانی فراجا در نظر دارد تعداد ۷۵ دستگاه خودرو، تعداد ۳۹ دستگاه موتورسیکلت و مقادیری اقلام فرسوده فرماندهی انتظامی خوزستان را به شرح ذیل از طریق مزایده عمومی به فروش برساند.
متقاضیان می‌توانند به منظور بازدید و دریافت برگ شرایط شرکت در مزایده از تاریخ درج آگهی تا مورخ ۱۴۰۱/۱۱/۱۶ از ساعت ۸ الی ۱۶ (روزهای دوشنبه و پنجشنبه ۸ الی ۱۴) به نشانی: اهواز، بلوار قدس(لشگر) پشت اداره کار، خیابان بهاران (زینب شمالی)، معاونت آماد و پشتیبانی خوزستان مراجعه فرمایند.
تلفن: ۰۶۱۲۱۸۲۴۵۵۶

ردیف	شرح	تعداد به دستگاه
۱	انواع سواری شامل: سمند، پژو ۲۰۶ و ۲۰۷ پراید ۱۳۲، رونیز و مگان	۶۴
۲	انواع وانت شامل: هایلوکس تک و دوکابین کاپرا دوکابین، پیکاب دوکابین و زامیاد	۹
۳	مینی‌بوس هیوندائی کروز	۲
۴	انواع موتورسیکلت شامل: روان ۱۲۵، اچ دی ۲۰۰ تک‌تاز ۲۰۰ و ۱۲۵، انرژی ۱۲۵ و غیره	۳۹
۵	بدنه ۱۷ فوتی قالب شاهی، بدنه لاور ۱۷ فوتی بدنه گلف تک موتور ۲۰۰ و بدنه گلف جت موتور ۲۵۰	موجودی
۶	اقلام فرسوده آمادی	موجودی