

# چگونه می توان یک کسب و کار را شناخت؟

● احسان باقری؛ کارشناس بازاریابی خدمات بانکی

شناخت موجودیت بانک را از شناخت یک سلول آن به نام مشتری پی می گیریم. این مشتری دارای سلول های مختلفی است که دارای انواع مختلفی هستند. پس نه تنها ما دسته ای از سلول به نام مشتری داریم بلکه این سلول ها به دلیل داشتن پیوندهایی متفاوت در بین DNA هایشان خصوصیات متفاوتی با هم دارند. حال اولین کار ما شناخت DNA های تشکیل دهنده سلول است. این شناخت راه های گوناگونی دارد.

یکی از معمول ترین و ساده ترین آن فرم های تدوین شده برای افتتاح حساب یا تکمیل اطلاعاتشان در خصوص ارائه خدمات است که حاوی اطلاعات مختص هر مشتری به عنوان سلولی منفرد و خاص که نقشی منحصر به فرد در حیات بانک بازی می کند؛ اما متأسفانه تا به امروز جدی گرفته نشده است. به عبارتی فرصتی بی نظیر که به راحتی از بین رفته است. حال ما با سلول هایی مواجهیم که به دلیل آنکه نمی دانیم DNA آنها و رمز وجودی آنها چیست نه تنها نمی توانیم آنها را به خوبی بشناسیم بلکه حتی از پیش بینی رفتارها و خواسته های آنها نیز عاجزیم. این امر دلایل مختلفی دارد که مجال این یادداشت اجازه پرداختن به آن را نمی دهد. بدیهی است تا وقتی این شناخت صورت نگیرد، نمی توان در شناخت موجودیت اصلی بانک قدم های جدی و مهمی برداشت. این فرم ها برای درج مشخصات DNAها لازم بودند، امروز هم هستند. بنابراین برای شناخت بهتر لازم است که علاوه بر دقت و حساسیت به تکمیل فرم های جدید راهی و تلاشی برای تکمیل فرم های اطلاعات مشتریان و دیگر سلول های چون سهامداران و ... نیز صورت پذیرد تا در پرتو این شناخت بتوان بانکی قدرتمند و سالم داشت. بانکی که تمامی اجزای آن شناخته شده و در کنترل اند. کارکنان بانک باید در تهیه این فرم ها دقت لازم را داشته باشند تا برنامه ریزی و پیاده سازی برنامه های موفق بازاریابی در آینده امکان پذیر باشد. /

برای یک کسب و کار. همیشه این سوال مطرح بوده که چگونه می توان یک کسب و کار را شناخت؟ تجربه بشری در علوم جدید نشان داد که شکستن یک واقعیت به اجزای تشکیل دهنده آن (تفکر تحلیلی) یکی از روش های موفق شناخت است. این شیوه ای است که علوم مختلف بدان پرداختند و بسیاری از پیشرفت های کنونی را رقم زدند. این شکستن می تواند پدیده را به اجزایی کوچک تر و قابل شناخت تبدیل کند که وقتی به همراه کلیت و روابط میان اجزا مورد ارزیابی قرار می گیرد، شناختی صحیح از پدیده به دست می دهد. بانک هم به عنوان یک واقعیت از این امر مستثنی نیست؛ اما اجزای تشکیل دهنده بانک چه هستند؟

قبل از ورود به بحث از استعاره مدد می گیرم. استعاره کمک خواهد کرد موضوعات پیچیده در قالب مفاهیم آشنا به صورت ساده با در نظر گرفتن تمام پیچیدگی ها انتقال یابد. همان گونه که در تیتیر مشخص شد، استعاره DNA می تواند استعاره مناسبی برای این موضوع باشد. همان گونه که همه ما کم و بیش با این پدیده آشنا هستیم. سلول کوچک ترین جزء یک موجود است. این سلول ها دارای مولکول DNA مشتری هستند که تمام اطلاعات لازم برای زنده بودن سلول را در خود نگهداری می کند. از سوی دیگر این سلول یک سیستم باز است که با محیط خود ارتباط دارد و با آن تبادل و تعامل دارد. پس به نظر می رسد این استعاره بتواند ما را در پیگیری داستان یاری رساند.

از یک منظر سلول های تشکیل دهنده بانک عبارتند از مشتریان، سهامداران، کارکنان و تامین کنندگان آن، اما هر کدام از این سلول ها که در پیوند با هم قرار دارند خود دارای خصوصیات خاصی هستند که توسط DNA هایشان نگهداری و حفظ می شود. مولکول های DNA در حقیقت اجزای تشکیل دهنده و سازنده موجودیت بانک هستند. در حقیقت اطلاعاتی که برای شناخت این سلول و در نهایت واقعیتی به نام بانک لازم است، به شناخت DNA بستگی دارد.

