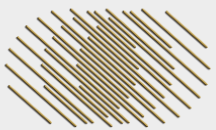


انجمن‌های خوب چه کاری انجام می‌دهند که بقیه
انجام نمی‌دهند؟



پویشگران
عرضه سوم



۷ شاخص موفقیت

تعهد به هدف (Commitment to Purpose)

۱. فرهنگ خدمات مشتری (اعضا)

(A Customer Service Culture)

۲. تطابق محصولات و خدمات با مأموریت انجمن

(Alignment of Products and Services with Mission)

تعهد به تجزیه و تحلیل و بازخورد (Commitment to Analysis & Feedback)

۳. استراتژی داده محور (Data – Driven Strategies)

۴. گفتگو و تعامل (Dialogue & Engagement)

۵. مدیر اجرایی به عنوان تسهیلگر سازمان (CEO as a Broker of Ideas)

تعهد به عمل (Commitment to Action)

۶. سازگاری سازمانی (Organizational Adaptability)

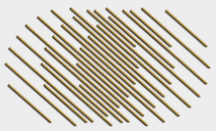
۷. ائتلاف سازی (Alliance Building)

ما اینجا هستیم تا به شما خدمات ارائه دهیم!

ترویج فرهنگ خدمات مشتری نه تنها موجب رویارویی و ارتباط با اعضا می شود بلکه تمام ساختار و فرایند سازمان را می سازد.

یک انجمن از اعضا، توسط اعضا، برای اعضا

وقتی از یک کارفرما می‌پرسی چرا انجمن‌ها وجود دارند می‌گویند ما اینجاییم تا به اعضایمان خدمات ارائه کنیم. این ویژگی یک **انجمن خوب** است.

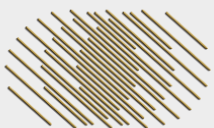


پویشگران
عرضه سوم

تولید و بازرگانی

عمق و وسعت «تطابق محصولات و خدمات با مأموریت سازمان» استوار
بر مأموریت سازمان است که در مرکز اهداف سازمان باقی می ماند و با
عوامل خارج از محیط آن تغییر نمی کند.





پویشگران
عرضه سوم

تولید و خدمات

SERVICE: EVERYONE'S RESPONSIBILITY

To underscore its central belief that providing excellent service to members is the responsibility of every employee, the American Dental Association (ADA) provides customer service training to all staff. In support of its overall purpose, the association also has articulated a mission and five values specifically for its employees. Here's how they read:

Mission

ADA staff are dedicated partners contributing their knowledge, experience, and expertise to support the dental profession and the people it serves.

Values

1. Members are the purpose of our work. The same is true of communities of interest and coworkers seeking assistance from us in serving our membership. We are all part of the same team, working for the same goals.
 - Membership is everybody's business.
 - Diversity adds value to our community and work.
 - Support the improvement of oral health worldwide.
 - Take pride in dentistry.
2. We take personal responsibility to ensure that all members, potential members, coworkers, and others we serve receive a timely, accurate, and courteous response to their needs.
 - Listen with intent to understand rather than merely intent to reply.
 - Freely share our knowledge.
 - Meet and exceed expectations.
 - Communicate clearly.
3. We take pride in our work.
 - Do the little things and the big things well.
 - Demonstrate zeal for finding solutions.
 - Work diligently, creatively, and effectively.
 - Demonstrate personal dignity, integrity, and dedication.
4. Attitudes are contagious.
 - Extend courtesy and compassion.
 - Be committed and professional.
 - Give praise, recognition, and appreciation often.
 - Lead by example.
 - Have fun: Enjoy our professional life.
5. We thrive in a supportive organization that...
 - Is based upon trust and mutual respect.
 - Facilitates opportunities to learn and grow.
 - Provides the necessary tools and information to do our job.
 - Treats people fairly.
 - Helps us feel that we make a difference and rewards contributions.
 - Applauds innovation and reasonable risk-taking.



اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران

استراتژی داده محور

انجمن‌های خوب علاوه بر توسعه جمع‌آوری اطلاعات، فرایند اشتراک‌گذاری و تحلیل داده را برای استنباط اینکه چه فعالیتی برای بدست آوردنشان باید انجام دهند را مشخص کرده‌اند.

گفتگو و تعامل

یک گفتگوی داخلی بین کارکنان و داوطلبان برای هدایت و اولویت‌های سازمان، باید به طور مستمر شکل بگیرد.

مدیر اجرایی بستر فکری چشم‌انداز سازمان را فراهم می‌کند.

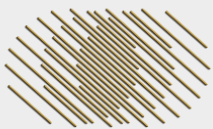
مدیر اجرایی نقش کلیدی را برای ساختن چشم‌انداز سازمان بازی می‌کند. وی موتور محرک انرژی و تعامل کارکنان و اعضا است و همراه با آنها گام برمی‌دارد.

حدود ۲۰ سال است که نقش مدیر اجرایی به عنوان کنترل‌گر سازمان در حال گذار است.

انجمن‌های خوب تغییرات را می‌پذیرند و تغییر می‌کنند و همچنین می‌دانند که چه چیزی نباید تغییر کند.

انجمن‌های خوب استراتژی عمل دارند:
آنها پیوسته اولویت‌هایشان را پیاده‌سازی می‌کنند.

انجمن‌هایی که از حقوق خودشان مطمئن هستند، شرکا و پروژه‌هایی را جستجو که اهداف و ماموریتشان را تکمیل می‌کنند.



پویشگران
عرضه سوم

گروه مشاوره
پویشگران



اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی تهران