



تأثیر شادی در بهره‌وری و رضایت شغلی کارمندان و در نهایت افزایش مشتریان وفادار

نادیا لشکری^۱، سمانه رادمیری^۲

۱- دکترا، گروه مدیریت آموزشی، واحد ساری، دانشگاه آزادساری، ایران

۲- دانشجوی ارشد، گروه مدیریت آموزشی، واحد ساری، دانشگاه روزبهان ساری، ایران

چکیده

فرقی نمی‌کند محصولات شما چقدر خوب هستند، اگر هیچ‌کس آن را نخرد مطمئناً شما ورشکست خواهید شد. تحقیقات و مطالعات یک شرکت دارویی نشان داد که وفاداری مشتری زمانی که با کارمندی شاد در ارتباط بودند، افزایش یافت. این کاملاً منطقی است. تصور کنید زمانی که شما با کسی که ناراضی است و کار خود را دوست ندارد برخورد می‌کنید چه احساسی دارید؟ این نگرش باعث می‌شود ملاقات بین مشتری و کارمند خسته‌کننده باشد. اما اگر فروشنده واقعا شاد و خوشحال باشد این ارتباط تغییر می‌کند. هنگامی که مشتری می‌خواهد با کسب و کار شما کار کند یا از شما خرید کند متوجه خواهید شد که در برخورد با کارمندان شاد احتمال بیشتری دارد تا محصولات شما را خریداری کند. ممکن است شما به عنوان مدیر بر سر کارکنان خود فریاد بزنید، مدارک را بازبینی کنید، گزارش‌های ۸ ماه پیش را که ممکن است خطایی در خود داشته باشند را بررسی کنید. شاید فکر کنید یک کارمند در مانده، بهترین کارمند است. حقیقت این است که وقتی نشاط در کار وجود دارد و کارمندان شما خوشحال هستند، زندگی برای همه، به خصوص مشتریان شما بهتر است. در واقع کارمندان خوشحال، کسب و کارتان را کارآمدتر می‌کنند و شما رهبری توانا تر در سازمانتان خواهید بود.

واژگان کلیدی: کارمند شاد، بهره‌وری، مشتری وفادار