

# احکام تجارت و کسب و کار

## فقه بازار

(ویژه متقاضیان صدور و تمدید پروانه کسب)

موضوع ماده ۱۴ آیین نامه اجرایی ماده ۱۲ قانون نظام صنفی

کاسب کیست؟

\*ک = کار، کوشش، کلام

کاسب کسی است که اهل کار و کوشش است، از وقتی کرکره مغازه را بالا می‌زند و درب را می‌گشاید تا زمانی که مغازه را می‌بندد مشغول کار است، او با تعطیلی میانه خوبی ندارد، چون حقوق ثابت ندارد پس باید کار کند. کاسب باید کار کند تا در آمد داشته باشد، ازسویی کاسب با کلام خویش مشتریان را به سمت خود می‌کشاند. کاسب می‌داند ابتدا باید برای اهل محلّ و مشتریان جذابیت در گفتار داشته باشد و مردم باید از هم زیبایی با او لذت ببرند.

\*ا = اخلاق - اندیشه - امین

کاسب حرفه‌ای می‌داند بزرگترین سرمایه او اخلاق و رفتار اوست لذا با تمام مراجعین با روی خوش برخورد می‌کند. کاسب حرفه‌ای بد اخلاق نمی‌شود. او با مشتریان خویش صادق است. بزرگی در بازاری می‌گفت آخر کلک صداقت است و معنا و مفهوم کلام ایشان این بود که هیچ ابزار و روشی برنده تر از صداقت نیست.

کاسب اهل اندیشه است به این می‌اندیشد که چه محصولی وارد مغازه کند؟ با چه شرکت‌هایی کار کند؟ و شیوه تبلیغات و عملیات چگونه باشد؟ او به این می‌اندیشد که در انتخاب شاگرد مغازه به چه نکاتی باید توجه شود؟ و خلاصه اینکه کاسب اهل اندیشه و تعقل است.

کاسب امین مردم است او رازدار مشتریان است. اطلاعات کاسب از اهل محل زیاد است اما او می‌داند که چگونه باید رفتار کند، کاسب طرف مشورت مردم است و وقتی مورد سؤال قرارگیرد صادقانه جواب می‌دهد، از آدرسی که از او می‌پرسند تا نظر در مورد جوانی که به خواستگاری رفته است.

\*س = سرعت - سادگی - سیستم

کاسب حرفه‌ای در اسرع وقت کار مشتری را راه می‌اندازد او از معطل کردن مشتریان خود داری می‌کند، او می‌داند که در دنیای امروز زمان برای مردم مهم شده است و حتی سعی می‌کند با بهره‌گیری از شاگردهای مودب و کار بلد اجناس مورد درخواست مشتری را در محلی که می‌خواهند به دست‌شان برساند.

کاسب حرفه‌ای ساده‌گویی و ساده سازی را به نحو احسن بکار می‌گیرد او به دنبال سهولت در خدمات رسانی به مشتریان است و از پیچیده کردن مسائل مشتریان خود داری می‌کند. و کاسب حرفه‌ای باور کرده است که ادبیات و کارکردهای گذشته نیاز به تغییر دارند. لذا او هم به سیستم روی می‌آورد او هم از نرم افزار برای تهیه بانک اطلاعاتی استفاده می‌کند،

او می‌داند که سیستم مجموعه‌ای از اجزاء است که با هم در تعامل هستند و با هم حرکت می‌کنند تا به اهداف اساسی مغازه‌داری نایل شوند. به همین جهت کاسب خودش، کارکنانش، اجناس و دارایی‌های مغازه را در قالب یک سیستم منظم برای مشتری نوازی بکار می‌گیرد.

\*ب= بینش، باور، برنامه

کاسب حرفه‌ای اهل بینش است او به جوهره و ذات خویش واقف است و این مهم را در استعداد شناسی همکاران نیز بکار می‌گیرد.

کاسب حرفه‌ای خودش را باور دارد، صنف‌اش را باور دارد. می‌داند که باید با تشکیلات حاد وجدی گرفتن فلسفه حضور در آن، درکمک به مدیریت جامعه و حضور در مجامع مختلف نقش آفرینی کند. کاسب باور دارد که بخشی از جامعه است و می‌داند که او و همکارانش در سازندگی و بالندگی جامعه باید مسئولیت داشته باشد

و نهایتاً اینکه کاسب اهل برنامه است، پیش‌بینی‌های لازم برای رسیدن به اهداف را بعمل می‌آورد و برنامه‌هایش را در حین اجرا مورد بازنگری و ارزیابی قرار می‌دهد. او هیچ‌گاه دچار دام غرور نمی‌شود و برنامه‌های لازم از جمله برنامه‌های آموزشی را جدی می‌گیرد.

«برکت»

برکت يك بحث عمومی است. ما در عبارتهایمان می‌گوییم: " خدا برکتش بدهد." " از تو حرکت از خدا برکت." به بچه‌ها می‌گوییم: "بارك الله." در قرآن داریم: «تَبَارَكَ اللهُ» (اعراف/۵۴). به مسأله‌ی برکت قسم می‌خورند .

-برکت یعنی چه؟ معنای برکت چیست؟ برکت به معنی نمو و زیاد است. خدا يك چیزی را زیاد می‌کند. می‌گویند: فلانی تبريك می‌گوید. تبريك هم به معنی این است که دعا می‌کند خدا به این عروسی برکت بدهد. بارك الله: یعنی ان شاءالله خدا به کار تو برکت بدهد .

\*معنای لغوی: برکت به معنای دوام و استمرار هم هست .

\*معنای اصطلاحی: «برکه» به جایی می‌گویند: که زیر اطاق می‌کنند و منبع آب می‌شد. برکه یعنی جایی که خیر جمع می‌شود، چون آب خیراست، به آن برکه می‌گویند. برکت به معنای پاکی و قداست هم هست .

\*کلمات مترادف: (برکه، برکت، بارك، مبارك، تبرك) ریشه‌ی همه این‌ها یکی است .

-توجه: به هر چیزی که زیاد بشود، برکت نمی‌گویند .

-مثال: اگر يك سگ چند تا بچه داشته باشد، نمی‌گویند: برکت دارد. برکت آن زیاد ی است که مقدس هم باشد. یعنی هر زیادی را برکت نمی‌گویند .

\*نتیجه: پس در معنای برکت سه اصل: زیاد، همیشگی و مقدس باید باشد .

-مثالها:

افراد زیادی هستند که خیلی پول دارند ولی پولشان برکت ندارد.. عمرشان خیلی زیاد است. مثلاً نود سال دارند، اما نود سال برکت نداشته است. يك وقت يك درخت كوچك پرميوه است ولی يك درخت بزرگ بی میوه است. يك کسی هشتاد سال عمر کرده است ولی هیچ خدمتی نکرده است. می گویند: موهای سرت سفید شد چه کار کردی؟ می گوید: بچه هایم را بزرگ کردم. مرغ هم جوجه هایش را بزرگ می کند. تو چه کار کردی؟ کار کردیم، خوردیم. خوب زنبور هم کار می کند و می خورد.

- سخن با برکت: گاهی وقتها يك حرکت كوچك از يك آدم معمولی برکت دارد. يك رزمنده بسیجی را می گیرند و در زندان می کنند. خانم می رود با آن مصاحبه کند. می گوید: اگر حجاب نداشته باشی من با تو حرف نمی زنم. این يك تبلیغ او در زندان عراق، به همه ی تبلیغات تلویزیونی می ارزد.

- زمان با برکت: «لَيْلَةُ الْقَدْرِ خَيْرٌ مِنْ أَلْفِ شَهْرٍ» (قدر/۳) قرآن می گوید: شب قدر از هزار ماه بهتر است. «إِنَّا أَنْزَلْنَاهُ فِي لَيْلَةِ مُبَارَكَةٍ» (دخان/۳)

- وجود مبارك: مثلاً در مجلسی هستی و فتنه را از بین می بری، پس وجودت برکت دارد.

- در کعبه چند سنگ است که ابراهیم روی هم گذاشته است. خدا به این سنگها برکت داده است. مقابلش هم سعودی، کاخهای بزرگی ساخته است اما همه ی دلها به سوی همین چند سنگ است. اگر به آب برکت بشود، آب زمزم می شود. گاهی سرنوشت آدم با يك برخورد عوض می شود.

- توجه:

برکت، سواد و پول ندارد. باید نظر خدا در آن بیفتد. اگر خدا به زمین نظر کند، حسینیه ی جماران می شود. اگر به چوب نظر کند، حرم امام حسین (ع) می شود.

- اینکه می گویم برکت، نه اینکه چهار تومان شما، شش تومان می شود. یعنی اگر يك سیب به وجود آوردی، ویتامین این سیب برکت چه کسی می شود. آدم هست که يك بچه دارد از بچه اش خیر می بیند. آدم هست ده تا بچه دارد ولی از هیچ کدام خیر نمی بیند. بنابراین بحث برکت را که عنوان می شود، ویتامین و اثر آن را مورد بحث قرار می دهیم.

- معنای برکت باد کردن نیست، بلکه اثر است. گاهی آدم يك کاسه ی آش رشته می خورد، خوب نمی شود ولی يك عدد قرص می خورد خوب می شود.

\* معنای برکت این است که:

اثر کار، مغز کار، بن کار، زور کار، قوت کار، جهت کار، چه می شود؟

- چه چیز باعث می شود مال آدم، عمر آدم، بچه ی آدم برکت پیدا کند؟ چه چیز باعث بی برکتی اش می شود؟

## \*عوامل برکت:

-تقوا: اگر می بینی عمر حضرت امام خمینی(ره) اینقدر برکت دارد که صدها هزار جوان را از بی تفاوتی، بی مکتبی در می آورد و عاشق جبهه می کند و در مقابل آمریکا بسیج می کند به خاطر تقوا است. اگر می بینی یک پدر نمی تواند بچه ی خودش را عوض کند اما امام می تواند هزاران هزار جوان را عوض کند، به خاطر تقوا است. اگر می بینی خون هایی ریخته می شود و اثر می گذارد، به خاطر تقوا است. « وَ لَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَى آمَنُوا وَ اتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِنَ السَّمَاءِ وَ الْأَرْضِ وَ لَكِنْ كَذَّبُوا فَأَخَذْنَا هُمْ بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ» (اعراف/۹۶) اگر مردم قریه و روستاها تقوا داشته باشند «لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ» من هم به شما برکت می دهم. تقوا به حرف ها اثر و مایه می دهد .

-قرآن و تلاوت قرآن: قَالَ أَمِيرُ الْمُؤْمِنِينَ (ع): « الْبَيْتُ الَّذِي يُقْرَأُ فِيهِ الْقُرْآنُ ، وَ يُذَكَّرُ اللَّهُ عَزَّ وَ جَلَّ فِيهِ تَكْتُرُ بَرَكَتُهُ» (کافی، ج ۲، ص ۶۱۰) اگر در خانه ای قرآن خوانده شود، خدا به این خانه برکت می دهد. معنایش این نیست که گاه گلپایش پاک می شود و سنگ می شود. برکت می دهد یعنی اینکه يك اثری به این خانه می بخشد .

-مصرف غذا (اسراف نکردن): قَالَ رَسُولُ اللَّهِ (ص): « كَيْلُوا طَعَامَكُمْ فَإِنَّ الْبَرَكََةَ فِي الطَّعَامِ الْمَكِيلِ » (کافی، ج ۵، ص ۱۶۷) غذایتان را بکشید. « فَإِنَّ الْبَرَكََةَ فِي الطَّعَامِ الْمَكِيلِ » اگر شما غذایی که می خورید حساب شده باشد، خدا به آن برکت می دهد .

-گوسفند داشتن برکت است. نام خدا را در خانه دختر دار بردن، باعث برکت می شود. با جمع کار کردن باعث برکت می شود. وقتی آدم می خواهد غذا بخورد، گندم و جو را با هم بخورد. یعنی مصرفش را پایین بیاورد، برکت است. پیرمرد و پیرزن را کنار سفره نشاندن و آنها را رها نکردن، باعث برکت می شود. عوامل برکت بسیار زیاد است که به طور مختصر به تعدادی از آنها به ترتیب اشاره شد: تقوا(خدا را در کارها در نظر گرفتن)، تلاوت قرآن، اقتصاد(پرهیز از اسراف و تبذیر)، عدالت، توجه به نسل، جماعت، مصرف(باندازه خوردن)، توجه به پیرمردها و پیرزنها. توجه کردن به همه اینها اسباب برکت است .

-مثال: آقا از کارخانه ی شما می خواهند يك پولی را برای جبهه بدهند. اگر شما تقوا داشته باشی، یعنی بگویی: خدایا من کاری ندارم که فلانی چند تومان داد. من فقط برای خدا می دهم. اگر برای خدا باشد، گلوله می شود و مستقیم به تانک دشمن می خورد. یعنی تقوای شما باعث برکت می شود و برکت به جا معرفی می شود. اگر تقوا و اخلاص نباشد، خدا برکت را از آن می گیرد .

-آنقدر مسجدهای سوپر دولوکس می سازند ولی يك نماز باحال در آن خوانده نمی شود. بچه هایی هستند که در همین مسجدهای کوچک پس کوچه ها تربیت و خود ساخته می شوند .

-عدالت: « بِالْعَدْلِ تَنْصَاعُ الْبَرَكَاتُ » (غررالحکم، ص ۴۴۶) اگر عدالت را رعایت کردید و پارتی بازی نکردید، خدا به یکسری از کارها برکت می دهد .

در مدینه خیلی خانه بود. همه گفتند: به خانه ما بیا. پیغمبر(ص) فرمودند: هر جا که شتر در آنجا خوابید آنجا زمین پر برکتی است.

\*چه کارهایی برکت را از بین می برد؟

-قسم خوردن: حضرت علی(ع) فرمود: «إِيَّاكُمْ وَالْحَلْفَ فَإِنَّهُ يُنْفِقُ السَّلْعَةَ وَيَمْحَقُ الْبِرْكَهَ» (کافی، ج ۵، ص ۱۶۲) قسم نخور. قسم درست هم نخور، چه برسد به اینکه قسم دروغ بخوری. بعضی ها همیشه می گویند: به حضرت عباس(ع). در يك ماجرای به یک کسی گفتند: به حضرت عباس(ع) قسم بخور و الا اگر قسم نخوری چهار هزار درهم از تومی گیریم. گفتند: مگردروغ می گویی؟ گفت: نه راست می گویم. من به احترام قسم، حاضر چهار درهم را بدهم، ولی قسم نخورم.

-کلك زدن: گاهی آدم فکر می کند زرنگ است، کلك می زند. همین کلكی را که زدی، خودت همین کلك را يك جایی می خوری. خدا کلكها را می بیند و می گوید: من برکت را از تو بر می دارم. گاهی پزشك بالای سر مریض می آید و به او شربت می دهد. می گوید: آقا دو ساعت به دو ساعت از این دارو بخور تا من فردا بیایم و دوباره شما را معاینه بکنم. او هم شربت را نمی خورد. فردا صبح که دکتری آید، يك خورده از شربت را در دستشویی می ریزد. بعد هم به دکتری گوید: شربت را خوردم. به خیال خودش به دکتر کلك می زند ولی دراصل به خودش کلك زده است «وَمَكْرُوا وَمَكَّرَ اللَّهُ وَاللَّهُ خَيْرُ الْمَاكِرِينَ» (آل عمران/۵۴)

-مال حرام: نگاه نکن که يك خانه ساختی کاخ شد. نگاه کن کاخی که ساخته شد، چه شد؟ امام صادق فرمود: مال حرام رشد نمی کند و اگر رشد کند، برکت نمی یابد.

-گناه کردن: حضرت امیرالمؤمنین امام علی علیه السلام فرمود: گاهی که افراد گناه می کنند «حَبْسِ الْبِرْكَاتِ» (نهج البلاغه، خطبه ۱۴۳) خدا برکت را از او بر می دارد.

-فرار از عالم ربانی: پیامبر گرامی اسلام(ص) فرمودند: يك زمانی می آید که مردم از عالم ربانی فرار می کنند. آن زمان خدا برکت را از عمرشان برمی دارد.

۱۵ راه حل ساده برای نفوذ در قلب مشتری

۱- در سلام کردن پیشقدم باشید و جواب سلام را هم به گرمی بدهید.

آیا برای شما هم پیش آمده که به فروشگاه و یا شرکتی مراجعه کنید که در آن فرد مسئول، نه تنها به شما سلام نمی کند بلکه جواب سلام شما را هم نمی دهد؟ تازه اگر به شما خیلی هم لطف بکند بدون اینکه به شما نگاهی بیندازد زیر لب چیزی شبیه سلام میگوید! در فرهنگ ما سلام معمولا اولین کلمه در شروع ارتباط است. در روایات دینی هم تاکید شده که جواب سلام واجب است. بنا براین تا حد ممکن شما اولین نفری باشید که سلام میکند و در پاسخ دادن به سلام هم با استفاده از لحن مناسب و حالت گشوده چهره

و افزودن کلماتی مثل "خوش آمدید" و "در خدمت شما هستم" و... پذیرنده بودن خود را به مشتری القا کنید.

2- قصدتان کمک کردن باشد، حتی اگر سود مستقیمی در کار نباشد.

متأسفانه بسیاری از فروشندگان به محض اینکه می فهمند یک مشتری بالقوه خریدی از آنها نخواهد کرد، بدون حوصله به باقی سوالات وی پاسخ میگویند و حاضر نیستند هیچ کمکی به مشتری بکنند. بعضی پا را فراتر گذاشته و با نصب برگه هایی از این قبیل " فلان چیز را نداریم سوال نفرمایید " جلوی بهانه های ارتباطی با مشتری را می گیرند. این افراد اگر می دانستند با یک ارتباط سازی ساده، چگونه می توانستند در دفعات بعدی به همان مشتری فروش داشته باشند هیچگاه اینگونه رفتارهای به دور از مشتری مداری از خود بروز نمی دادند. کاری کنید تا مشتری باز هم به شما رجوع کند. حتی اگر از شما آدرسی را پرسیدند با جان و دل راهنمایی کنید.

۳- مشاور مشتری خود باشید.

اگر نگرش شما این باشد که با کشف نیازها و خواسته های مشتری، به عنوان یک مشاور، او را برای یک خرید صحیح و با ارزش راهنمایی کنید به شما تبریک میگویم، زیرا اینگونه، مشتری خود را برای مدتی طولانی حفظ خواهید کرد. اگر مشتری احساس کند که شما قبل از اینکه به سود خود توجه داشته باشید، منافع او را در نظر می گیرید، به شما اعتماد میکند و اعتماد یکی از مهمترین ارکان فرایند فروش است. بنا بر این لازم است قبل از اینکه به ارائه توضیحات محصول خود بپردازید، با پرسشهای خوب، هر چه بیشتر در مورد مشتری و نیازهایش اطلاعات کسب کنید و آنگاه در راستای کمک به او برای خرید مناسب، از هیچ تلاشی دریغ نکنید.

۴- دیگر کافی است. دست از قضاوت بردارید.

شما به عنوان یک فروشنده، آن هم در موارد فروش چکی و اقساطی، حق دارید در خصوص اعتبار سنجی مشتری خود تحقیق لازم را انجام دهید، اما در زمان مکالمه با مشتری، دست از قضاوت در مورد شخصیت و نگرش او بردارید، چون این امر نه تنها باعث میشود که از فضای گوش دادن فعالانه، که یکی از ملزومات یک فروشنده حرفه ای است خارج شوید بلکه سبب ایجاد اختلال در تبادل احساسی میان شما و مشتری خواهد شد. مشتری شما از طرز نگاه و زبان بدنتان به راحتی به احساس بدی که منتقل می کنید پی خواهد برد. یادمان باشد ما اساساً صلاحیت قضاوت کردن دیگران و برچسب زدن به آنها را نداریم. بنا بر این در زمان ارتباط با مشتری باید تمام حواسمان به او و صحبتهایش باشد.

5- یکپارچگی شخصیت و هویت داشته باشید.

هیچکس از آدمی که دم می مزاج باشد خوشش نمی آید. اینکه یک بار حالتان خوب باشد و با مشتری خوش برخورد باشید و دفعه بعد که اعصابتان از جای دیگر خراب بود جواب سلام مشتری را هم ندهید

شخصیت شما را در ذهن مشتری به عنوان یک انسان دم دمی مزاج شکل می دهد. آنگاه روی شما حساب خاصی باز نخواهد کرد و تکلیفش با شما معلوم نخواهد بود. بنابراین اگر مجبور نباشد به شما مراجعه نخواهد کرد و شما ممکن است فروشهایی را به همین خاطر از دست بدهید. بنابراین روی مدیریت احساسات کار کنید تا دیگران هم تکلیفشان را با شما بدانند.

6- به ظاهر و بهداشت خود توجه کنید .

شما با لباستان اولین تاثیر را در ذهن مخاطب می گذارید. آیا لباسی که به تن دارید با تصویری که دوست دارید دیگران از شما در ذهنشان داشته باشند همخوانی دارد؟ آیا به بوی بدن و دهانتان توجه کرده اید؟ آیا به آرایش موی خود اهمیت می دهید؟ اولین چیزی که ارائه می کنید خودتان هستید. برای خریداران امروزی مهم است که از چه کسی خرید می کنند.

پوشیدن یک لباس تمیز و مرتب که با اندام شما سازگاری داشته باشد، تصویری مثبت از شما بر جای می گذارد. بنابراین برای ظاهر خود اهمیت بیشتری قائل شوید.

۷- به پرسش مشتری، تک کلمه ای پاسخ ندهید.

بارها پیش آمده وارد فروشگاه می شدم و از فروشنده سوال کردم (فلان محصول را دارید؟) و فروشنده بدون توجه کافی به من در جواب فقط از کلمه "نه" استفاده نمود، در صورتی که اگر با احترام بیشتری برخورد می کرد و حداقل می گفت "نه متأسفانه" باعث مکث بیشتری در من می شد و ممکن بود با گفتن "اما فلان چیز را داریم". دوست دارید بیارم خدمتون؟" باعث می شد من خریدی انجام دهم. پس به سوالات مشتری با حوصله و احترام جواب دهید و در صورت امکان، پیشنهاد خرید بیشتری را هم به وی بدهید، زیرا قرار است سهم بیشتری از هر مشتری داشته باشیم.

۸- در زمان مکالمه با چهره گشوده و متبسم با مشتری برخورد کنید.

لبخند مسری است. بنابراین با استفاده از این اصل، احساس بهتری در مشتری خود ایجاد کنید. زمانی که مشتری احساس خوبی داشته باشد فرایند فروش تسهیل می گردد. بنابراین به دفعات به چهره خود در آینه نگاه کنید. تبسم را تمرین کنید. قرار نیست با صدای بلند بخندیم، کافی است چهره ای گشوده و متبسم داشته باشیم. بسیاری از فروشندگانی که با آنها برخورد داشته ام چهره های عبوس داشته اند و به صورت ناخودآگاه به مشتری می گویند: "سریع خریدت را انجام بده و برو بیرون!" شما معمولاً چگونه برخورد می کنید؟

۹- با مشتری بحث نکنید.

متأسفانه گاهی اوقات فروشندگان برای اثبات حرف خود، با مشتری وارد بحث شده و گفته های مشتری را نقض می کنند بدترین کاری که می توانید بکنید این است که به یک مشتری بگویید "تو اشتباه می کنی". هیچ



کس از شنیدن این جمله احساس خوبی نخواهد داشت . در چنین حالتی مشتری هم حالت دفاعی به خود گرفته و آماده می شود تا با شما بجنگد و به شما اثبات کند "کسی که اشتباه می کند شما هستید " پس شدیداً مراقب جملاتی که به کار می برید باشید.

۱۰- حرفهایتان را ساده و قابل فهم بزنید.

در ارتباط با مشتری تا جایی که ممکن است تلاش کنید واضح و شفاف سخن بگویید . عدم پیچیدگی در بیان مطالب، به شما کمک می کند ارتباط بهتری برقرار سازید . استفاده از واژه ها به تناسب سطح کلام مشتری و به کاربردن مثالهای روشن کننده، شما را در هدایت مشتری به سمت خرید یاری می نماید. از به کار بردن اصطلاحات فنی و پیچیده در زمانی که با مشتری غیر فنی روبرو هستید شدیداً خود داری کنید.

۱۱- در پاسخ به درخواست مشتری سرعت عمل به خرج دهید.

هیچگاه مشتری را معطل نکنید . به مشتری توجه کنید. به سوالاتش به درستی پاسخ بگویید و کاری که باید انجام شود را در سریعترین زمان ممکن انجام دهید. امروزه مشتریان ما آدم های پر مشغله ای هستند که معمولاً فرصت کافی ندارند. بنابراین سرعت عمل در پاسخگویی یکی از امتیازات شما محسوب خواهد شد .

۱۲- در رفتار خود نشان دهید که مشتری شما فرد مهمی است.

این را به عنوان یک باور در ذهن خود داشته باشید که مشتری شما فرد مهمی است. باور کنید که مشتری رئیس شماست. فقط به امروز نگاه نکنید شاید در شرایطی باشید که مشتری مجبور باشد با هراخلاق و رفتار شما بسازد و از شما خرید کند اما اگر تا کنون برای کسب و کار شما اتفاق نیفتاده به زودی منتظر باشید: "اگر احساس خوبی در مشتری خود ایجاد نکنید او دیگر شما را انتخاب نخواهد کرد". همه انسانها دوست دارند به آنها توجه شود. بنا براین کاری کنید تا مشتری در کنار شما احساس بهتری داشته باشد. این باعث می شود بیشتر بخواهد در کنار شما باشد و لاجرم بیشتر از شما خرید خواهد کرد.

۱۳- از نام مشتری استفاده کنید.

تا حد ممکن نام مشتریان خود را یاد بگیرید و در زمان مکالمه از آن استفاده کنید. در اکثر کسب و کارها شما این فرصت را دارید که از مشتری نامش را پرسید. دوستی دارم که مسئول بخش ارتباط با مشتری در یکی از هتل ها در یک کشور غربی بود. او می گفت فردی که مسئول حمل چمدان مشتری موظف بود در طول مسیر، از میز پذیرش تا اتاق، حداقل ۳ بار با فاصله از نام مشتری استفاده کند. به عنوان مثال می گفت "به هتل ما خوش آمدید آقای وفایی ...." "آقای وفایی شما می توانید از استخر هتل هم استفاده نمایید ....."

"....." آقای وفایی، امیدوارم این چند روز بهتون خوش بگذره"

فقط به این نکته توجه داشته باشید که در فرهنگ ما، در روابط کاری، باید از نام خانوادگی افراد استفاده کرد، جز اینکه با مشتری به فضای صمیمی تری وارد شده باشید. ضمناً بگذارید مشتریان هم نام شما را یاد بگیرند.

۱۴- به چشمان مشتری نگاه کنید .

یکی از مهمترین ابزارها برای برقراری ارتباطات "چشم" است. پیامهای بسیاری از طریق چشمان شما به دیگران منتقل می شود. وقتی مشتری با شما صحبت می کند حتماً به چشمانش نگاه کنید. نگاه شما نباید خیره باشد بلکه با مهربانی و توجه و احترام آمیخته باشد. خیلی وقتها نگاه نکردن به مشتری به عنوان بی احترامی تلقی می شود. اما مراقب باشید در اینکار افراط به خرج ندهید و مخصوصاً در حالت فروشنده مشتری را با نگاه تعقیب نکنید، مشتری ایرانی خوشش نمی آید کسی در زمان خرید مزاحمش باشد بنابراین در استفاده از فرمولهایی که در فرهنگ های دیگر رایج است احتیاط کنید. منظور ما استفاده از تماس چشمی در زمانی است که مشتری در حال صحبت با شماست و یا تازه وارد محل کار شما شده و یا قصد خروج دارد.

۱۵- خداحافظی خوبی داشته باشید .

خداحافظی هم به اندازه سلام مهم است. چه مشتری شما خرید کرده باشد و چه نکرده باشد، برای شما بهتر است که به خوبی او را بدرقه نمایید. با لحن مناسب و چهره متبسم از مشتری خداحافظی کنید. شما با اینکار احتمال بازگشت مشتری را افزایش می دهید. هیچ کس احساس خوبی به فروشنده ای که فقط به فروش فکر می کند ندارد، بنابراین در پایان هم احساس خوبی در وی ایجاد کنید، نه مثل برخی فروشندگان که اگر از آنها خریدی انجام نشود، جواب خداحافظی مشتری را هم نمی دهند. برای ما ایرانی ها توجه به اینگونه تعارفات حیاتی است پس برای رونق کسب و کارتان عوامل فرهنگی را فراموش نکنید.

چه کارهایی نکنیم ؟

پیامبر خدا (صلی الله علیه و آله) درخصوص اینکه در کسب و تجارت از چه کارهایی باید پرهیز کرد، فرمودند: "کسیکه خرید و فروش می کند باید از پنج کار دوری ورزد و گرنه نباید خرید و فروش کند: ربا، سوگند، پوشاندن عیب کالا، تعریف و تبلیغ در موقع فروش و بدگویی از کالا در موقع خرید آن." بحارالأنوار: ۱۰۳ / ۹۵ / ۱۸ منتخب میزان الحکمة: ۸۸

یکی از مسائل و گرفتاری های ما به ویژه در معاملات و کسب هایمان این است که سعی می کنیم برای رسیدن به هدفمان از خدا و پیغمبر و دین مایه بگذاری اما باز فراموش می کنیم که بزرگان دینی ما در مذمت این کار چه گفته اند !

در روایاتی از امام علی (علیه السلام) و امام صادق (علیه السلام) پیامدهای قسم (جلاله) یاد کردن در معامله را متذکر می شویم: امام علی علیه السلام به بازار می آمد و در جایگاه خود می ایستاد و می فرمود: "درود

بر شما ای بازاریان، از خدا بترسید و سوگند مخورید؛ زیرا سوگند خوردن کالا را رونق می دهد و برکت را می برد  
تاجر نابکار است مگر آنکه به حق بستاند و بدهد." (کنز العمال: ۱۰۰۴۳ منتخب میزان الحکمة: ۹۰)

آن حضرت همچنین فرمودند: " ای جماعت دلّال! کمتر سوگند خورید که این کار کالا را به فروش می رساند و  
سود (حقیقی) را می برد. (کافی: ۵ / ۱۶۲ / ۲ / منتخب میزان الحکمة: ۹۰)."

امام صادق (علیه السلام) نیز در این باره می فرماید: "خداوند تبارک و تعالی از کسیکه با قسم و سوگند  
خوردن کالای خود را به فروش رساند نفرت دارد." (أمالی صدوق: ۶ / ۳۹۰ / منتخب میزان الحکمة: ۹۲)

\*قسم نخورید!

از دیدگاه اسلام، سوگند یاد کردن عملی ناپسند بوده و اجتناب از آن بسیار مطلوب و پسندیده می باشد، اما  
متفاوت بودن حالات انسان به هنگام سوگند یاد کردن از یکسو و انگیزه های مختلف جهت قسم خوردن از  
سوی دیگر، موجب برخورد متفاوت قرآن کریم با انواع سوگندها شده است به بیانی واضح تر، خداوند  
متعال در قرآن کریم آیه ۲۲۴ از سوره بقره مسلمین را از هر نوع سوگندی حتی به منظور نیکی و تقوی  
و اصلاح بین مردم برحذر داشته و سپس در آیه ۲۲۵ از همان سوره با تقسیم سوگندها به سوگند لغو و  
سوگند جدی، سوگند لغو را فاقد اثر جزایی و فقهی و سوگند جدی را موضوع احکام فقهی و اثرات وضعی  
قرار داده است.

در قرآن کریم می خوانیم: **وَلَا تُطِغُ كُلُّ خَلَافٍ مَّهِينٍ (القلم/۱۰)** : و از کسی که بسیار سوگند یاد می کند و  
پست است اطاعت مکن.

در دستوره های اسلام رسیده است که قسم دروغ گناهان درگناه است. چون دروغ گناه کبیره است، آن وقت  
این گناه کبیره را انسان توأم با قسم کند، این دیگر گناه اندرگناه است، یعنی یک امر مقدسی را به دروغ آلوده  
کند. برای اینکه یک دروغی را می خواهد به کرسی بنشانند، یک امر مقدسی را گرو قرار می دهد.

وقتی که شما می گوید واللّه و بالله که این جنس را من اینقدر خریدم، یعنی من خدا را در گرو این حرف قرار  
می دهم [و اگر دروغ باشد] یعنی خدا را در گرو این دروغ قرار می دهم. این شوخی نیست. دروغ گفتن یک  
مطلب است، خدا را به گرو دروغ قرار دادن مطلب دیگری است.

البته قسم شرعی، یعنی آن قسمی که احکام شرعی بر آن بار می شود و تخلفش کفاره دارد، فقط قسم به اسم  
خداست. این قسم های دیگری که ما می خوریم قسم شرعی کفاره دار و اینطور چیزها نیست، ولی به هر حال  
بی احترامی هست. انسان به پیامبر قسم بخورد، به امام قسم بخورد، به هر کس که انسان قسم بخورد، گو  
اینکه آن معنا قسم شرعی نیست ولی بالاخره او را در گرو گذاشتن است و بی احترامی است. پس قسم اگر  
دروغ باشد، گناه اندرگناه است.

به عنوان مثال، قسم‌هایی که معمولاً از روی عادت برای امور عادی و کم ارزش، بر زبان جاری می‌گردند، در عین حال که نامطلوب و شایسته پرهیز هستند لغو و بی‌اعتبار شمرده شده و اسلام هیچ‌گونه عقوبتی را چه دنیوی و چه اخروی بر آن مترتب نمی‌سازد.

در دستورهای اسلام رسیده است که قسم دروغ‌گناه ان درگناه است. چون دروغ‌گناه کبیره است، آن وقت این گناه کبیره را انسان توام با قسم کند، این دیگر گناه اندر گناه است، یعنی یک امر مقدسی را به دروغ آلوده کند. برای اینکه یک دروغی را می‌خواهد به کرسی بنشانند، یک امر مقدسی را گرو قرار می‌دهد

لازم به ذکر است که ممنوع بودن سوگند و نامطلوب بودن آن حکمی کلی است؛ ولی استثناً بردار است. زیرا قسم خوردن نزد حاکم شرع، نه تنها ممنوع و یا مکروه نیست، بلکه در برخی موارد واجب است. (آیات ۹۰۶ - سوره نور) (درکتب فقهی، مواضع لزوم سوگند در حضور قاضی به تفصیل بیان شده است.)

#### \*قسم دروغ در روایات

یکی از گناهان کبیره ای که در روایات به آن تصریح شده، سوگند دروغ است. (شهید دستغیب، گناهان کبیره، انتشارات دفتر نشر اسلامی، ۱۳۷۶ هـ ش، قم، ج ۱، ص ۳۰۰) امام باقر علیه السلام میفرماید: از قسم دروغ بترسید، که آبادی‌ها را خراب و گوینده را بی‌سامان می‌سازد. (همان، ص ۳۰۱)

در روایتی در باره اثر سوگند دروغ آمده: سوگند دروغ و قطع رحم، آبادی‌ها را ویران و از اهلس خالی می‌کند و سبب قطع نسل می‌گردد. (همان)

#### \*تدلیس و پوشاندن عیب کالا

تدلیس چیست؟ تدلیس به معنای فریب دادن و پنهان کردن واقعاست. پس هر گاه فروشنده کالایی، برای فریفتن خریدار، وصفی موهوم را به کالای خود نسبت دهد یا عیبی را که در آن است بپوشاند، در معامله تدلیس کرده است. بدین ترتیب در تدلیس نوعی تقلب و ریا وجود دارد و فرد فریبکار، بی‌اعتنا به شرافتش و درستکاری متعارف، از اعتماد طرف معامله برای گول زدن او استفاده میکند.

#### \*تعریف و تبلیغ در موقع فروش

وقتی فروشنده میخواهد جنس خود را بفروشد، از آن جنس به حدی تعریف میکند که خریدار به آن رغبت پیدا کند و آن را بخرد که این کار از کارهایی است که از آن نهی شده است.

البته ممکن است گروهی بگویند: خوب تا فروشنده از جنس تعریف نکند، خریدار چگونه بخرد؟

در پاسخ خواهیم گفت که توصیف کردن و معرفی جنس مشکلی ندارد، نکته ای که از آن نهی شده ایم این است که از جنس به طور اغراق آمیز و غیر واقعی تعریف نکنیم.

## \* بدگویی از کالا در موقع خرید آن

متأسفانه دیده میشود که فروشندگانی هستند که وقتی میخواهند جنسی را بفروشند بسیار از آن تعریف می کنند تا با قیمت بالاتری بفروشند اما اگر همان جنس را بخواهند از دیگری بخرند، برای آنکه قیمت کمتری بدهند و به قول کاسبها تو سرمال بزنند، از آن جنس بدگویی میکنند که این نیز جایز نیست.

«ریا» چیست؟

ریا یکی از مصادیق جنگ با خدا کردن است. ریا در لغت به معنای اضافه (زیاده، افزایش) است.

در اصطلاح فقه اسلامی به اضافه خاصی گفته می شود که در مبادله ی دوکالای مانند هم، که کیلی یا وزنی هستند و یا در قرار داد قرض هر نوع کالا که بدان ملتزم و پایبند می شوند، اخذ می شود.

مفصل ترین جایی که در قرآن به ریا پرداخته شده سوره بقره آیات ۲۷۵ تا ۲۷۹ می باشد که ترجمه این آیات به این قرار است:

کسانی که ریا می خورند رفتار و کردارشان مانند شخص جنزده و فریب خورده شیطان است و چون رباخوران خوب و بد را تمیز نمی دهند، می گویند خرید و فروش هم مثل ریا است، با اینکه خدا خرید و فروش را حلال و ریا را حرام کرده پس، بطور کلی هر کس موعظه ای از ناحیه پروردگارش دریافت بکند، و در اثر آن موعظه، از معصیت خدا دست بردارد، گناهی که قبلاً کرده بود حکم گناه بعد از موعظه را ندارد، و امر آن به دست خدا است اما اگر باز هم آن عمل نهی شده را تکرار کند، چنین کسانی اهل آتش و در آن جاودانند.

خدا ربا را (که مردم به منظور زیاد شدن مال مرتکب می شوند) پیوسته نقصان می دهد، و به سوی نابودیش روانه می کند، و در عوض صدقات را نمو می دهد، و خدا هیچ کافر پیشه دل به گناه آلوده را دوست نمی دارد. هان! ای کسانی که ایمان آورده اید از خدا پروا کنید، و آن زیادی مال را که در اثر ربا به دست آمده رها کنید، اگر دارای ایمانید.

حال اگر نکنید باید بدانید که در حقیقت اعلان جنگ با خدا و رسول کرده اید، و اگر توبه کنید اصل سرمایه تان حلال است، نه ظلم کرده اید و نه به شما ظمی شده است.

علامه طباطبایی در تفسیر این آیات میفرماید: خدای سبحان در این آیات در امر ربا خواری، شدتی به کار برده که درباره هیچ یک از فروع دین این شدت را به کار نبرده است مگر یک مورد که سخت گیری در آن نظیر سخت گیری در امر ربا است، و آن این است که: "مسلمانان، دشمنان دین را بر خود حاکم سازند"، و اما بقیه گناهان کبیره هر چند قرآن کریم مخالفت خود را با آنها اعلام نموده و در امر آنها سخت گیری هم کرده، ولیکن لحن کلام خدا ملایم تر از مساله ربا و حکومت دادن دشمنان خدا بر جامعه اسلامی است و حتی لحن قرآن در مورد "زنا" و "شرب خمر" و "قمار" و "ظلم" و گناهانی بزرگتر از این، چون کشتن افراد بی گناه، ملایم تر از این دو گناه است.

امام صادق (علیه السلام) فرمود: «أكل الربا لا يخرج من الدنيا حتى يتخبطها لشیطان»: یعنی رباخوار از دنیا بیرون نمی‌رود مگر اینکه به نوعی از جنون مبتلا خواهد شد.

و در روایت دیگر برای مجسم ساختن حال رباخواران شکم‌باره که تنها به فکر منافع خویشند و ثروتشان وبال آنها خواهد شد از پیامبر (صلی الله علیه و آله) چنین نقل شده که فرمود: «هنگامی که به معراج رفتم دسته ای را دیدم به حدی شکم آنان بزرگ بود که هر چه جدیدت میکردند برخیزند و راه روند، برای آنان ممکن نبود، و پی در پی به زمین می‌خوردند، از جبرئیل سؤال کردم، اینها چه افرادی هستند؟ جرمشان چیست؟ جواب داد: اینها رباخواران هستند. (تفسیر نورالثقلین، ج ۱، ص ۲۹۱)

«بار پروردگارا به وجود و مال و کار و کسب و عمر و هرچه را که به ما متعلق است بحق امام زمان (عج) برکت عطا کن.»