با ایران توشه
یک قدم جلوتر
باش!

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت



ایران توشه، مرجع دانلود فایل های کمک آموزشی دانش آموزان و کنکوری ها

همه چیز
برای موفقیت
تو!

- دانلود رایگان آزمون های آزمایشی قلمچی، خیلی سبز، گاج و ...
- دانلود رایگان گام به گام تمامی دروس
- دانلود رایگان نمونه سوالات امتحانی (نوبت اول و دوم) و امتحانات نهایی
- دانلود رایگان جزوه های کمک آموزشی و شب امتحانی

کافیست هر فایلی که نیاز دارید را در گوگل به این صورت جستجو کنید:

فایل مورد نیاز + ایران توشه

مثال:

دانلود گام به گام دوازدهم تجربی ایران توشه



irantooshe.ir

t.me/irantooshe

گام به گام اخلاق حرفه‌ای دوازدهم پودمان اول

عنوان فصل: امانت‌داری

از صفحه‌ی ۱ تا صفحه‌ی ۲۲ کتاب

در این فایل پاسخ فعالیت‌ها، کارهای کلاسی، تمرین‌ها و پرسش‌های فصل امانت‌داری آمده است.

مباحث فصل: امانت‌داری در تولید، امانت‌داری در فروش

تهیه‌شده در ایران‌توشه، توشه‌ای برای موفقیت

irantooshe.ir

فهرست پرسش‌ها

۱ صفحه ۲ · بحث مقدماتی — معنای امانت و امانت‌داری ۵

۲ صفحه ۴ · فعالیت — مدارک و اسناد برای تولید ۵

۳ صفحه ۵ · فعالیت — ارائهٔ نمونهٔ واقعی ۶

۴ صفحه ۶ · فعالیت — مقایسهٔ محصول و نقشه ۶

۵ صفحه ۷ · فعالیت — برداشت و تحلیل ۷

۶ صفحه ۸ · فعالیت — پذیرش کالای برگشتی ۸

۷ صفحه ۹ · فعالیت — غلو و مبالغه در تولید ۸

۸ صفحه ۱۰ · فعالیت — تحلیل شما (ایفای نقش) ۹

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۹ صفحه ۱۱ · فعالیت — استفاده از اجزا و مواد مطابق سفارش ۱۰

۱۰ صفحه ۱۱ · فعالیت — محفوظ نگه داشتن اطلاعات شخصی مشتری ۱۰

۱۱ صفحه ۱۳ · فعالیت — آثار و نتایج امانت‌داری در تولید ۱۱

۱۲ صفحه ۱۵ · فعالیت — صدور برگهٔ فروش معتبر ۱۱

۱۳ صفحه ۱۶ · فعالیت — برداشت شما (فرایند فروش و صدور فاکتور) ۱۲

۱۴ صفحه ۱۷ · فعالیت — پذیرش نقص کیفیت ناشی از خدمت یا کالا ۱۳

۱۵ صفحه ۱۸ · فعالیت — ضمانت‌نامه‌های فروش ۱۳

۱۶ صفحه ۱۹ · فعالیت — مطالعهٔ کتاب دربارهٔ امانت‌داری ۱۴

۱۷ صفحه ۲۰ · گزارش تجربه — تحویل کالا با جزئیات و مشخصات لازم ۱۴

۱۸ صفحه ۲۱ · فعالیت — آثار و نتایج امانت‌داری در فروش ۱۵

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۱ صفحه ۲ بحث مقدماتی

آیا شما در شرایطی قرار گرفته‌اید که کسی امانتی را به شما بسپارد یا شما امانتی را به کسی بسپارید؟ در این صورت نسبت به وظیفهٔ خودتان آگاهی قابل‌قبولی دارید؟ اطلاع دارید وظیفهٔ شخص امانت‌دار در قبال امانت چیست؟ از دستورات و تأکیدات خداوند دربارهٔ امانت و امانت‌داری اطلاع دارید؟ چرا این‌قدر در احادیث به امانت و امانت‌داری توصیه شده است؟ مگر امانت‌داری چه تأثیراتی بر انسان و جامعهٔ انسانی دارد؟

بله؛ هر انسانی در زندگی بارها امانتی را به دیگری می‌سپارد یا امانت دیگری را نزد خود نگه می‌دارد؛ مانند سپردن کیف، گوشی، کتاب یا پول به دوست و هم‌کلاسی، یا نگه‌داری کلید و وسیلهٔ کارگاه. «امانت» از ریشهٔ «امن» به معنای ایمنی و اطمینان است و هر چیز مادی یا معنوی (مال، راز، کار، مسئولیت، نعمت‌های الهی) که به انسان سپرده می‌شود در حکم امانت است.

وظیفهٔ امانت‌دار: امانت را بدون هیچ دخل و تصرفی خارج از توافق، حفظ یا انجام دهد و در زمان مقرر سالم به صاحبش برگرداند.

تأکید خداوند: قرآن کریم امانت‌داری را از ویژگی پیامبران می‌داند («إنّی لکم رسولٌ أمین»؛ من برای شما فرستادهٔ امانت‌داری هستم) و مؤمنان واقعی را کسانی معرفی می‌کند که امانت‌ها و پیمان‌های خود را رعایت می‌کنند.

علت توصیهٔ فراوان: امانت‌داری پایهٔ اعتماد در جامعه است. با رعایت آن، روابط انسان‌ها استوار می‌شود، مردم با آسودگی با هم کار و دادوستد می‌کنند، رزق و درآمد افزایش می‌یابد، وجدان فرد آرام می‌گیرد و رضایت خدا به دست می‌آید؛ در مقابل خیانت، اعتماد اجتماعی را از بین می‌برد.

۲ صفحه ۴ فعالیت

فعالیت کلاسی ۱ (مشاهدهٔ فیلم/ ایفای نقش): بعد از مشاهدهٔ فیلم یا اجرای نمایش مربوط به امانت‌داری، مدارک و اسنادی را که بایستی در هنگام تولید به آن توجه داشت و به مشتری ارائه داد، در شکل زیر تکمیل کنید.

مدارک و اسنادی که تولیدکنندهٔ امانت‌دار باید هنگام تولید رعایت کند و پیش از خرید به مشتری نشان دهد:

- **شناسنامهٔ محصول:** نام و نشانی تولیدکننده، مشخصات فنی، تاریخ تولید و انقضا، شمارهٔ سری ساخت؛
- **گواهی استاندارد و پروانهٔ ساخت:** نشان استاندارد ملی، گواهی کیفیت و مجوزهای قانونی تولید؛
- **برگهٔ گارانتی (ضمانت‌نامه):** با ذکر مدت و شرایط تعهدات پس از فروش؛
- **دستورالعمل استفاده و نگه‌داری:** راهنمای کاربر، هشدارهای ایمنی و روش صحیح مصرف؛
- **فاکتور (برگهٔ فروش) معتبر:** با قیمت، مالیات و ارزش افزودهٔ مشخص؛
- **فهرست مواد و اجزای به‌کاررفته** و برگهٔ نتایج آزمون‌ها و کنترل کیفیت؛

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

- **نقشه و مشخصات سفارش** مورد توافق با مشتری.

توجه: نشان دادن این اسناد پیش از خرید، اعتماد مشتری را جلب می‌کند و نشانهٔ امانت‌داری تولیدکننده است.

۳ صفحه ۵ فعالیت

فعالیت کلاسی ۲ (بحث گروهی): در گروه‌های ۲ یا ۳ نفره، یک مثال واقعی از نمونه‌ای را که با آن درگیر بوده‌اید، چه به‌صورت مثبت یا منفی، بیان کنید. (منظور از مثبت و منفی یعنی موقعیتی که تولیدکننده مدارک و مستندات را ارائه داده است (مثبت) و یا ارائه نداده است (منفی) که باعث خشنودی و یا دلخوری شما شده است و نتایج واقعی این کار را در ارتباط‌های بعدی‌تان با این تولیدکننده تحلیل کنید.) — ارائهٔ نمونهٔ واقعی:

نمونهٔ مثبت: هنگام خرید یک لوازم برقی، فروشنده گارانتی‌نامه، شناسنامهٔ فنی و فاکتور رسمی را پیش از خرید نشان داد و دستگاه دارای نشان استاندارد بود. به همین دلیل با اطمینان خرید کردیم، وقتی مشکلی پیش آمد بدون بحث تعمیر شد و بعدها هم برای خریدهای دیگر و معرفی به دوستان همان مجموعه را انتخاب کردیم.

نمونهٔ منفی: یک فرش دست‌دوز یا کفش ارزان خریدیم که تولیدکننده هیچ مدرک و برگهٔ ضمانتی نداد و جنس آن با ادعای فروشنده فرق داشت. پس از مدت کوتاهی خراب شد و امکان پیگیری نبود. نتیجه، ناراحتی و بی‌اعتمادی بود و دیگر از آن مجموعه خرید نکردیم و تجربهٔ بد را به دیگران هم گفتیم.

تحلیل: ارائهٔ مدارک و مستندات سبب اعتماد، تکرار خرید و تبلیغ دهان‌به‌دهان و افزایش درآمد تولیدکننده می‌شود؛ ندادن آن‌ها باعث نارضایتی، از دست رفتن مشتری و آسیب به اعتبار تولیدکننده می‌گردد.

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.
irantooshe.ir
ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

۴ صفحه ۶ فعالیت

فعالیت کلاسی ۳ (مطالعهٔ موردی): یک محصول را بر اساس نقشه یا سفارش بررسی کنید و مشکلاتی را مانند جنس، اندازه، قیمت و استاندارد کیفیت بررسی کنید.

به‌عنوان نمونه یک قطعهٔ ساخته‌شده در کارگاه (مثلاً یک جعبهٔ فلزی یا میز کار) را با نقشه و سفارش مقایسه می‌کنیم:

نمونهٔ بررسی محصول بر اساس نقشه و سفارش

مورد بررسی	مطابق نقشه/سفارش	وضعیت محصول ساخته‌شده	مشکل و راه‌حل
جنس	ورق فولادی ۲ میلی‌متر	ورق ۱٫۵ میلی‌متر	جنس ضعیف‌تر؛ ساخت مجدد با جنس توافق‌شده
اندازه	۶۰×۴۰ سانتی‌متر	۶۰×۳۹ سانتی‌متر	خارج از تلورانس؛ اصلاح یا ساخت مجدد
قیمت	۸۰۰ هزار تومان	۸۵۰ هزار تومان	افزایش بدون توافق؛ برگشت به قیمت توافقی
استاندارد کیفیت	جوش و رنگ مطابق استاندارد	رنگ ناصاف و جوش ضعیف	کنترل کیفیت و اصلاح پیش از تحویل

نتیجه: تولیدکنندهٔ امانت‌دار باید محصول را دقیقاً مطابق نقشه و توافق بسازد و اگر مغایرتی بود آن را صادقانه به مشتری اعلام و اصلاح کند.

۵ صفحه ۷ فعالیت

فعالیت کلاسی ۴ (مشاهدهٔ فیلم/ گفت‌وگو): پس از مشاهدهٔ فیلم یا شنیدن یک مورد واقعی در گروه‌های سه یا چهار نفره، برداشت و تحلیل خود را در ارتباط با موضوعات اتفاق افتاده و اثر آن بر ادامهٔ کار تولیدکننده را بنویسید. برای مثال: یک نفر از منظر عرصهٔ ارتباط با خودش (رضایت قلبی و وجدانی که تولیدکننده در اثر این کار نصیبش می‌شود)؛ یک نفر از منظر ارتباط‌های مؤثر انسان‌ها با یکدیگر؛ یک نفر هم از منظر ارتباط انسان با محیط زیست. — برداشت و تحلیل شما:

فرض کنیم تولیدکننده‌ای محصول را مطابق استاندارد و با مواد توافق‌شده ساخته و صادقانه عرضه کرده است:

- **ارتباط با خود:** آرامش وجدان، رضایت درونی، عزت نفس و احساس سربلندی از کار حلال و درست؛
- **ارتباط با دیگران:** جلب اعتماد مشتری، تکرار خرید، معرفی به دیگران، افزایش اعتماد اجتماعی و رونق کسب‌وکار؛
- **ارتباط با محیط زیست:** استفاده از مواد و روش‌های استاندارد و سالم، کاهش ضایعات و آلودگی و پرهیز از مواد مضر که به طبیعت آسیب می‌زند.

در نتیجه امانت‌داری، کار تولیدکننده را پایدار و پربرکت می‌کند و منافع آن به خود او، جامعه و محیط زیست می‌رسد.

ایران توشه
توشه ای برای موفقیت

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.
irantooshe.ir

۶ صفحه ۸ فعالیت

فعالیت کلاسی ۵ (بحث گروهی): در گروه خود بحث کنید که در پذیرش برگشت کالا و خدمات به‌دلیل نقص در کیفیت، بایستی به چه نکاتی توجه کرد.

نکاتی که در پذیرش کالا و خدمات برگشتی باید رعایت شود:

1. نقص باید ناشی از تولید یا خدمت ما باشد و با بررسی کارشناسی صادقانه تشخیص داده شود، نه با بهانه‌جویی؛
2. مدت و شرایط برگشت کالا از ابتدا شفاف اعلام و در فاکتور یا گارانتی ثبت شود؛
3. با مشتری با احترام و بدون ناراحتی برخورد شود و مسئولیت نقص پذیرفته شود؛
4. به انتخاب مشتری، کالا تعمیر، تعویض یا قیمت آن بازپرداخت شود و کار در زمان معقول انجام گیرد؛
5. علت نقص بررسی و رفع شود تا تکرار نگردد و از آن برای بهبود کیفیت استفاده شود؛
6. قوانین حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان رعایت گردد.

۷ صفحه ۹ فعالیت

فعالیت کلاسی ۶ (ایفای نقش): در یک نمایش در گروه، غلو و مبالغه در تولید محصول توسط هم‌کلاسی خود را به نقد بگذارید و مواردی را که در آن بزرگ‌نمایی شده است در جدول زیر تکمیل کنید.

موارد بزرگ‌نمایی در تولید محصول (نمونه)

ادعای مبالغه‌آمیز	واقعیت محصول	نقد و پیامد
«این رنگ تا ۲۰ سال خراب نمی‌شود.»	نهایتاً چند سال دوام دارد	ادعای نادرست؛ نارضایتی و شکایت مشتری
«کاملاً ضدآب و ضدضربه است.»	فقط در برابر رطوبت سبک مقاومت دارد	فریب مشتری؛ خسارت و برگشت کالا
«جنس آن صددرصد وارداتی است.»	ترکیبی از مواد داخلی و ارزان	دروغ در معامله؛ از بین رفتن اعتماد
«مصرف برق این دستگاه تقریباً صفر است.»	مصرف معمولی دارد	تبلیغ اغراق‌آمیز؛ زیان مالی مصرف‌کننده
«بدون هیچ‌گونه نقص و نیاز به تعمیر.»	نیازمند سرویس دوره‌ای است	سلب اعتماد پس از اولین خرابی

نتیجه: تولیدکننده باید فقط ویژگی‌های واقعی محصول را بگوید و از غلو زبانی و عملی پرهیز کند.

۸ صفحه ۱۰ فعالیت

فعالیت کلاسی ۷ (ایفای نقش): گروه‌های سه یا چهار نفره تشکیل دهید و نمایش‌های کوتاهی در این رابطه ارائه کنید. برای مثال: در یک نمایش یک نفر نقش تولیدکننده و یک نفر در نقش دستیار تولیدکننده و شخص سومی به‌عنوان مشتری ایفای نقش کنند، به‌گونه‌ای که تولیدکننده و دستیارش با غلو در کیفیت محصول سعی در اغفال مشتری دارند تا در نهایت منجر به خرید توسط مشتری شود. پس از مدتی کیفیت پایین محصول مشخص می‌شود و مشتری آن را برگشت می‌دهد که این کار سبب آثار منفی و خدشه‌دار شدن اعتماد اجتماعی می‌شود. در نمایش دیگری یک نفر در نقش تولیدکننده و یک نفر در نقش مشتری هستند و تولیدکننده واقعیت کیفیت محصول را ارائه می‌دهد و مشتری علاوه بر خرید، تولیدکننده را به‌عنوان فردی که مشتری‌مدار است به دیگران معرفی می‌کند. — تحلیل شما:

توشه ای برای موفقیت

نمایش اول (غلو): مشتری با شنیدن ادعاهای اغراق‌آمیز خرید می‌کند، اما پس از مدتی کیفیت پایین کالا آشکار می‌شود و آن را برمی‌گرداند. پیامد: ضرر مالی و وقت‌گیر شدن برای هر دو طرف، از دست رفتن مشتری، بدنامی تولیدکننده و کاهش اعتماد مردم به کسب‌وکار.

نمایش دوم (صداقت): تولیدکننده نقاط قوت و محدودیت‌های محصول را راست می‌گوید؛ مشتری با آگاهی خرید می‌کند، راضی می‌ماند و تولیدکننده را به دیگران معرفی می‌کند. پیامد: افزایش مشتری و درآمد، آرامش وجدان و تقویت اعتماد اجتماعی.

جمع‌بندی: صداقت و پرهیز از غلو در بلندمدت سودآورتر است و فریب، هرچند خرید کوتاه‌مدتی ایجاد کند، به اعتبار حرفه‌ای آسیب جدی می‌زند.

۹ صفحه ۱۱ فعالیت

فعالیت کلاسی ۹ (سخنران ـ میهمان): به صحبت‌های یک ناظر ساختمان یا یک پیمانکار تولید واحد مسکونی گوش دهید. روش‌های تأیید و تطابق مواد، اجزا و مصالح ساختمانی به‌کار رفته شده را هنگام ساخت با نقشهٔ ساختمان بنویسید.

روش‌های تأیید تطابق مصالح و اجزا با نقشه که معمولاً ناظر و پیمانکار بیان می‌کنند:

- بررسی مشخصات فنی مصالح در نقشه و دفترچهٔ مشخصات و مقایسهٔ آن با برچسب، شناسنامه و گواهی استاندارد مصالح تحویلی؛
- نمونه‌برداری و آزمایش در آزمایشگاه مجاز (مانند آزمایش مقاومت بتن و کشش میلگرد)؛
- کنترل ابعاد، تعداد و ضخامت اجزا با متر و ابزار اندازه‌گیری و مقایسه با نقشه؛
- بازدید دوره‌ای ناظر در مراحل مختلف کار (قالب‌بندی، آرماتوربندی، بتن‌ریزی) و ثبت صورت‌جلسه و عکس؛
- نگه‌داری فاکتور خرید و حواله‌های مصالح و ثبت آن‌ها در دفتر کارگاه؛
- رد یا تعویض مصالح نامطابق پیش از مصرف.

۱۰ صفحه ۱۱ فعالیت

فعالیت کلاسی ۸ (بحث گروهی و ارائه): به تصویر زیر نگاه کنید. کدام‌یک از موارد زیر سبب می‌شود که اطلاعات شخصی مشتریان حفظ نشود. آیا می‌توانید موارد دیگری در حرفهٔ مرتبط با رشتهٔ خود نام ببرید؟ در گروه‌های سه یا چهار نفره بحث کنید و ارائه دهید.

موارد که باعث فاش شدن یا حفظ نشدن اطلاعات شخصی مشتریان می‌شود:

- رها کردن پرونده، فاکتور و برگه‌های حاوی نام، نشانی و شمارهٔ تلفن روی میز یا در دسترس دیگران؛
- گذاشتن رایانه یا گوشی باز و بدون رمز و استفاده از رمزهای ساده؛
- گفتن اطلاعات مشتری به دیگران، فروش یا دادن فهرست مشتریان به شرکت‌های دیگر؛
- پخش یا ارسال تصویر کار، مدارک و پیام‌های مشتری در شبکه‌های اجتماعی بدون اجازه؛
- بحث دربارهٔ مشتری با صدای بلند در محیط عمومی؛ دور انداختن برگه‌های اطلاعاتی بدون امحا.

نمونه در حرفهٔ دیگر: در تعمیرگاه موبایل یا رایانه، دسترسی به عکس‌ها و پیام‌های مشتری؛ در آرایشگاه، نگه‌داری شمارهٔ تلفن و تصاویر مشتریان؛ در تعمیرگاه خودرو، اطلاعات مالک خودرو؛ در حسابداری، اطلاعات مالی افراد. راه جلوگیری: قفل و رمز، بایگانی امن، عدم افشا بدون رضایت مشتری.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۱۱ صفحه ۱۳ فعالیت

فعالیت کلاسی ۱۰ (تکلیف منزل و ارائه): در جدول زیر آثار و نتایج امانت‌داری را در تولید تکمیل کنید.

آثار و نتایج امانت‌داری در تولید

در ارتباط با خدا	در ارتباط با خود	در ارتباط با خلق	در ارتباط با خلقت
جلب رضایت و خشنودی خداوند از انجام درست امانت	آرامش وجدان و رضایت قلبی	جلب اعتماد مشتریان و افزایش فروش	استفاده بهینه از مواد و انرژی و کاهش ضایعات
برکت یافتن روزی و کسب حلال	عزت نفس و احساس سربلندی	افزایش اعتماد اجتماعی و رونق اقتصادی جامعه	پرهیز از مواد آلاینده و حفظ محیط زیست
انجام وظیفهٔ بندگی و عمل به فرمان قرآن دربارهٔ ادای امانت	رشد مهارت، اعتبار حرفه‌ای و پیشرفت شغلی	ایجاد ارتباط پایدار بین تولیدکننده و مصرف‌کننده و خوشنامی	نگه‌داری از منابع طبیعی به‌عنوان امانت الهی برای نسل‌های بعد

۱۲ صفحه ۱۵ فعالیت

فعالیت کلاسی ۱۱ (بحث گروهی و انجام کار واقعی): در گروه دربارهٔ معیارهای یک برگهٔ فروش معتبر بحث کنید و سپس برای یک محصول تولید شده در کارگاه یک برگهٔ فروش تهیه کنید.

معیارهای یک برگهٔ فروش (فاکتور) معتبر

- نام، نشانی، شمارهٔ تلفن و شمارهٔ اقتصادی فروشنده و مشخصات خریدار؛
- شمارهٔ سریال و تاریخ صدور، امضا یا مهر فروشنده؛
- شرح دقیق کالا یا خدمت، تعداد، واحد، قیمت واحد و قیمت کل؛
- تفکیک شفاف سود، ارزش افزودهٔ ۱۰ درصد و مالیات از قیمت کالا؛
- نحوهٔ پرداخت، شرایط ضمانت و تاریخ تحویل.

نمونهٔ فاکتور برای یک محصول کارگاهی

فاکتور فروش — میز کار فلزی (تعداد ۲ عدد)

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

شرح	مبلغ (ریال)
بهای تمام‌شدهٔ ساخت (مواد، دستمزد، هزینه‌ها)	۱۶٬۰۰۰٬۰۰۰
سود فروشنده (۲۵٪)	۴٬۰۰۰٬۰۰۰
جمع قیمت پیش از مالیات	۲۰٬۰۰۰٬۰۰۰
ارزش افزوده و مالیات (۱۰٪)	۲٬۰۰۰٬۰۰۰
مبلغ قابل پرداخت مشتری	۲۲٬۰۰۰٬۰۰۰

مدت ضمانت: ۶ ماه از تاریخ تحویل؛ تاریخ و امضای فروشنده و خریدار در پایین برگه درج می‌شود.

۱۳ صفحه ۱۶ **فعالیت**

فعالیت کلاسی ۱۲ (سخنران ـ میهمان): صحبت‌های یک مدیر فروشگاه یا یک مدیر مؤسسهٔ خدماتی را، که دارای تشکیلات فروش است، گوش دهید و از او در مورد فرایند فروش و صدور فاکتور یا برگهٔ فروش، اطلاعات لازم را کسب کنید. سپس در بحث گروهی مشکلات و مسائل مرتبط با صدور فاکتور معتبر را فهرست کنید. — برداشت شما:

فرایند فروش: معرفی کالا و توضیح درست ویژگی‌ها ← توافق بر قیمت ← صدور فاکتور با شرح کالا و مالیات ← دریافت وجه ← تحویل کالا همراه ضمانت‌نامه ← خدمات پس از فروش.

مشکلات و مسائل صدور فاکتور معتبر:

- درخواست مشتری برای فاکتور ندادن یا کم‌تر نوشتن مبلغ برای فرار از مالیات؛
- نداشتن دستگاه کارتخوان و سامانهٔ مؤدیان یا ناآشنایی با ثبت الکترونیکی؛
- اشتباه در محاسبهٔ سود، ارزش افزوده و مالیات؛
- اضافه شدن هزینه‌ها (مالیات) به قیمت و گله‌مندی مشتری؛
- نوشتن شرح مبهم کالا و فراموش کردن شرایط ضمانت و مشخصات.

درس: ارائهٔ فاکتور معتبر حق مشتری و نشانهٔ امانت‌داری فروشنده است و از اختلافات بعدی جلوگیری می‌کند.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۱۴ صفحه ۱۷ فعالیت

فعالیت کلاسی ۱۳ (مشاهدهٔ فیلم/ سخنران ـ میهمان): پس از مشاهدهٔ فیلم یا شنیدن صحبت‌های کارشناس خدمات پس از فروش، روش‌هایی که شرکت‌ها و فروشگاه‌ها برای پذیرش نقص کیفیت ناشی از ضمانت‌نامه انجام می‌دهند فهرست کنید. چه درسی از آن می‌توان گرفت؟

روش‌های رایج پذیرش نقص در چارچوب ضمانت‌نامه:

1. ثبت شکایت مشتری و دریافت کالا همراه کارت گارانتی و فاکتور؛
2. بررسی و تشخیص نقص توسط کارشناس مجاز و اعلام نتیجه به مشتری؛
3. تعمیر رایگان، تعویض قطعه یا تعویض کامل کالا در مدت ضمانت؛
4. استرداد وجه در صورت غیرقابل‌تعمیر بودن یا تکرار نقص؛
5. ارائهٔ کالای جایگزین در مدت تعمیر و پیگیری رضایت مشتری؛
6. ثبت سوابق نقص برای اصلاح فرایند تولید.

درس: پای‌بندی به تعهدات پس از فروش، اعتماد مشتری را جلب می‌کند و شرکتی که مسئولیت نقص خود را می‌پذیرد، اعتبار و مشتری وفادار به دست می‌آورد.

۱۵ صفحه ۱۸ فعالیت

فعالیت کلاسی ۱۴ (مطالعهٔ موردی): ضمانت‌نامه‌های مختلف فروش محصولات را در کلاس آورده و در مورد زمان، شرایط و... بحث کنید. — شرایط ضمانت فروش: زمان: ... مشکلات احتمالی در ضمانت‌نامه: ...

شرایط ضمانت فروش: ضمانت‌نامه شامل نام کالا، شمارهٔ سریال، تاریخ خرید، نام فروشنده، نوع خدمات (تعمیر یا تعویض رایگان)، قطعات تحت پوشش و مهر و امضای فروشنده است. ضمانت فقط در صورت استفادهٔ صحیح و نداشتن دستکاری یا آسیب فیزیکی معتبر است.

زمان: بسته به کالا فرق می‌کند، مثلاً ۶ ماه تا ۱۸ ماه برای لوازم خانگی و ۱ تا ۲ سال برای وسایل الکترونیکی؛ شروع آن از تاریخ تحویل یا فعال‌سازی کالاست.

مشکلات احتمالی در ضمانت‌نامه:

- مبهم بودن مدت یا شروع ضمانت و ذکر نکردن زمان دقیق رفع نقص؛
- استثناهای زیاد و ریز نوشته‌شده که ضمانت را عملاً بی‌اثر می‌کند؛
- عدم دسترسی به نمایندگی و دیر شدن تعمیر؛
- گم شدن کارت گارانتی یا ثبت نشدن تاریخ و مهر فروشنده؛
- شرط‌های یک‌طرفه به نفع فروشنده.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۱۶ صفحه ۱۹ فعالیت

فعالیت کلاسی ۱۵ (مطالعهٔ کتاب و ارائه): کتابی را در مورد امانت‌داری انتخاب کنید و خلاصهٔ آن را ارائه دهید.

نمونه: کتاب‌ها و داستان‌های اخلاقی دربارهٔ امانت‌داری مانند بخش‌های مربوط در «گلستان» سعدی یا کتاب‌های داستان‌های اخلاقی نوجوانان.

خلاصه (نمونه): داستان مردی که کیسهٔ پولی گم‌شده را در راه یافت و با وجود نیازمندی، با جست‌وجو صاحبش را پیدا کرد و کیسه را بی‌کم‌وکاست پس داد. صاحب کیسه از او قدردانی کرد و کمی بعد برایش کار مناسبی فراهم کرد. نتیجه: امانت‌داری موجب آرامش وجدان، اعتماد مردم و گشایش در روزی می‌شود.

در ارائه، نام کتاب، موضوع اصلی، شخصیت‌ها، نتیجه و درسی را که از آن گرفته‌ایم بیان می‌کنیم.

این جواب ممکن است دقیق نباشد.

۱۷ صفحه ۲۰ گزارش تجربه

فعالیت کلاسی ۱۶ (گزارش تجربه): چند نفر از هنرجویان تجربهٔ خویش را از خرید یک کالا به صورت حضوری یا الکترونیکی و بر اساس تطبیق کالا با مشخصات سفارش‌شده در کلاس ارائه دهند. سپس دیگر هنرجویان در بحث گروهی ضمن مقایسهٔ گزارش‌ها به جمع‌بندی نهایی بپردازند. برای فروش محصولات تولیدی با ارائهٔ جزئیات و مشخصات لازم به مشتری در حرفه و رشتهٔ تحصیلی خود ایده‌های مختلفی ارائه کنید.

نمونه گزارش تجربه: یک هنرجو گوشی/کفش را از فروشگاه اینترنتی خرید؛ رنگ و مدل با سفارش یکی بود، اما جنس و ابعاد با توضیحات سایت تفاوت داشت و بسته‌بندی بدون برگهٔ مشخصات رسید. هنرجوی دیگر خریدی حضوری انجام داد که کالا مطابق مشخصات و همراه فاکتور و گارانتی تحویل شد و رضایت کامل داشت.

جمع‌بندی: رضایت مشتری وقتی حاصل می‌شود که کالای تحویلی دقیقاً با مشخصات سفارش‌شده یکی باشد و هرگونه تفاوت پیش از خرید اعلام شود.

ایده‌هایی برای عرضهٔ محصول با جزئیات به مشتری:

- الصاق برچسب و کاتالوگ شامل ابعاد، جنس، ظرفیت و روش نگه‌داری؛
- نمایش نمونهٔ واقعی و عکس‌های دقیق از زوایای مختلف؛
- تحویل همراه فاکتور، شناسنامه و ضمانت‌نامه؛
- توضیح حضوری یا فیلم آموزشی استفادهٔ محصول؛
- بازبینی مشخصات همراه مشتری هنگام تحویل و امضای رسید.

ایران توشه
توشه‌ای برای موفقیت

۱۸ صفحه ۲۱ فعالیت

فعالیت کلاسی ۱۷ (تکلیف منزل و ارائه): در جدول زیر آثار و نتایج امانت‌داری را در فروش تکمیل کنید.

آثار و نتایج امانت‌داری در فروش

در ارتباط با خدا	در ارتباط با خود	در ارتباط با خلق	در ارتباط با خلقت
رضایت خداوند و پاداش الهی برای راست‌گویی و درستی در معامله	آرامش و رضایت وجدان از فروش صادقانه	افزایش مشتریان وفادار و کاهش شکایت‌ها	پرهیز از فروش کالای آسیب‌رسان به طبیعت و بازیافت درست ضایعات
برکت در درآمد و حلال بودن کسب	اعتبار و خوش‌نامی فروشنده	تقویت اعتماد اجتماعی و رونق بازار	کاهش بسته‌بندی و مصرف بی‌رویهٔ منابع
عمل به دستور دین دربارهٔ امانت‌داری و عدالت در معامله	افزایش درآمد پایدار و پیشرفت شغلی	حفظ حقوق مصرف‌کنندگان با فاکتور شفاف و ضمانت‌نامه	استفاده از کاغذ و فاکتور الکترونیکی برای حفاظت از منابع طبیعی

این فایل توسط سایت ایران‌توشه تهیه شده است.
irantooshe.ir