

## مشاور حرفه ای فوق العاده

آیا شما برای بدست آوردن نتایج فوق العاده برای مشتریانتان آماده هستید؟

ارجاع مستمر از طرف مشتریان موجود به مشتریان جدید، دستاوردهای مالی عالی و تکمیل بموقع کار، معمولاً همه درده درصد بالای مشاورین حرفه ای یافت میشود ولی بسیاری از مشاورین غالباً برای حصول به اهداف فوق با مشکل روبرو هستند، حتی وقتی که فاصله بین "مشاور عادی و "مشاوره حرفه ای فوق العاده" فقط چند قدم بیشتر فاصله نباشد.

مشاور حرفه ای فوق العاده بودن، فقط با داشتن توصیه های تخصصی خوب برای دیگران کامل نمی شود، بلکه متضمن آن است که ما برای آنهایی که به ما نیاز دارند، از این نظر، قابل رؤیت باشیم. برای آن که بیشتر قابل رویت باشیم، ما بایستی چند تغییر در عادات معمولی خود در زمینه های مختلف بوجود آوریم.

آیا شما به آنچه که می کنید غرور می ورزید؟ چه فقط بصورت یک مشاور حقیقی، چه بعنوان بخشی از یک سازمان بزرگ مشاوره و چه بعنوان مدیرعامل شرکت خودتان کار کنید، مشاور حرفه ای فوق العاده از وقت و استعداد خود بهترین استفاده را بعمل می آورد. مشاورین حرفه ای فوق العاده از یک متخصص به یک استاد تبدیل شده اند. مشاورین حرفه ای که می خواهند فوق العاده شوند، آماده ، علاقمند ، مشتاق و متعهد به ایجاد تغییرهای زیر در خود در طول یک دوره ۱۲ ماهه هستند :

از یک مشاور عادی	به یک مشاور حرفه ای فوق العاده
جستجو برای یافتن مشتری	یک کسب و کار پایدار
وضعیت عادی مالی	سودآوری زیاد
ساعات طولانی کار	وقت برای استراحت و تفریح
فروش	خدمات استثنایی
تنها و جدا شده از دیگران	نزدیک با همکاران مهم و بزرگ
نسبتاً ناشناخته	شهرت وسیع و توأم با احترام
در حال تحمل شرائط محل کار	دارای انگیزه و حمایت
فقط در حال مدیریت کسب و کار خود	۹۵٪ اوقات با مشتریان
بی علاقه به کار و مشتری	دارای چالش و رضایت
علائق بیرونی کم	زندگی پر و متنوع

مشاورین حرفه ای فوق العاده ، فقط به متخصص بودن در زمینه کاری خود قانع نیستند که تا ابد بدنبال ارجاعات و چک ها بدونند، در عوض، آنها آماده هستند که استراتژی های فوق العاده زیر را بکار برند :

- در مرکز دنیای مشتری زندگی می کنند.
- قدرت اعتماد را پرورش می دهند.
- از وقت خود برای فکر کردن و برنامه ریزی کردن حفاظت می کنند.
- سفر مشتری خود را کامل می کنند.
- قیمت گذاری خود را به صورت ساده انجام می دهند و بیشتر درخواست کار می کنند.
- همراه با تیم خود، یک چشم انداز جاذب و جالب بوجود می آورند.
- آینده را به مشتریان و متحدین تفویض می کنند.
- روش های جلب اعتماد فزاینده را کشف نموده و بکار می برند.
- نوعی شهرت بالا در یک کار خاص بدست می آورند.
- از وقت خود برای زندگی کردن لذت می برند.
- در میان همکاران خود، یک مدل هستند.

## دستورالعملی برای مدیریت موثر موسسات مشاوره و صرفه جویی در زمان و هزینه

### برای تحویل یا ارائه

بعنوان یک فرد حرفه ای، زمان، دارایی کلیدی ماست. و ما می خواهیم ، نه فقط در تسلط و تبحر در نحوه صرف وقت خود، بلکه در ارائه خدمات عالی به مشتریان خود، فوق العاده باشیم.

تسلط و تبحر در برنامه ریزی زمان به ما کمک می کند که برای خود شهرت کسب کنیم و این بدین معنی است که به جای رفتن پیش مشتری ، او نزد ما خواهد آمد و این امر می تواند برای ما زمان و منابع بازاریابی را صرفه جویی کند.

۱. رضایت مشتری در آمد شماست. موفقیت کسب و کار شما به قوت روابط شما با مشتری ارتباط دارد. از آنجایی که ایجاد روابط عالی با همه ممکن نیست، بنفع شما خواهد بود که به جای کارها، روابط خود را با مشتریان اولویت گذاری کنید. ما به کرات مجبور می شویم که به افرادی "نه" بگوییم، چه به صورت مستقیم و چه به صورت غیرمستقیم. پس چه بهتر که اولویت "نه" های خود را بدانیم.

۲. وقتی که قیمت کارها را تخمین می زنید، همیشه ۲۰ درصد هزینه های جنبی را به آن اضافه کنید. این منبع می تواند یا برای زمان و هزینه بیشتر برای اجرای پروژه و یا برای خوشحال کردن مشتری از طریق فراتر رفتن از انتظارات او، مورد استفاده قرار گیرد.

۳. همیشه با خود یک پوشه کارهای اضافی یا جنبی حمل کنید که بتوانید در اتومبیل خود در هنگام انتظار برای مشتری یا افراد دیگر، در ترافیک های طولانی که مجبور هستید مدت زیادی توقف داشته باشید، در رستوران، وقتی که منتظر غذا هستید، هنگام انتظار در مطب پزشکان و یا وقتی که جلسات یا کارهای شما بدون اطلاع قبلی انجام نمی شوند، این مطالعات یا کارها را انجام دهید.

۴. برای هر ملاقات یک مدت تعیین کنید و کوشش کنید که ۱۰ دقیقه زودتر از آن، ملاقات را پایان دهید.

۵. برای تمام ملاقات ها سر وقت باشید و برای ترافیک زیاد و امثال آن وقت لازم را اختصاص دهید. اگر وقت اضافه آورید می توانید از آن در انجام کارهای اضافی که همراه دارید استفاده کنید.

۶. به صورت جدی زمان های جلسات را کوتاه کنید. در اکثر مواقع ممکن است که هر جلسه موثر را در حدود ۳۰ تا ۶۰ دقیقه بانجام برسانیم. بیشتر مشتریان (بغیر از آنهایی که از سفرهای طولانی آمده اند) ، از اجرای جلسات حرفه ای ۳۰ تا ۶۰ دقیقه ای تحت تاثیر قرار خواهند گرفت.

۷. تا حد امکان برای صحبت با مشتریان احتمالی آینده از ارتباطات تلفنی استفاده کنید. چه دلیلی دارد که شما برای ملاقات با کسی که هنوز هیچ تعهدی برای استفاده از خدمات به شما نداده است، به محل او سفر کنید؟

۸. اگر مشتری از شما سوالات فودی درخواست کند، دلیل آن را به صورت محترمانه و مودبانه از او سوال کنید. شاید تاریخی که برای دریافت پاسخ تعیین کرده اند به علت سوء تفاهم یا سوء تعبیر برخی مسائل باشد یا شاید شما از فشارهای کاری که باعث این درخواست شده اطلاعات بهتری بدست بیاورید و این اطلاعات بتواند فرصت های خوبی را برای شما فراهم نماید.

۹. به مشتریان جدید توضیح دهید که شما خدمات با کیفیت بالا ارائه می کنید و نه پاسخ های آماده شده از قبل. پیش از شروع پروژه در مورد سطح و استاندارد خدمات خود با آنها توافق کنید.

۱۰. برای مشتریان انگیزه لازم را فراهم کنید که اطلاعات با کیفیت خوبی را در زمینه کار خود هر چه زودتر در اختیار شما قرار دهند.

۱۱. صحبت به زبان حرفه که معمولاً در آن نکات غیرقابل فهم برای مشتری گنجانده شده است، آفت ارتباط خوب است. با مشتری ساده و روشن و با نکاتی که بتواند آنها را درک کند، صحبت کنید. هرگز با مشتری از بالا به پایین و بصورت یک فرد با تخصص بالاتر و برتر از او صحبت نکنید. چنین کاری مشتری را از شما دور نموده و باعث می شود که بدنبال مشاورین دیگر بگردد.

۱۲. ساعات اول روز را برای تحویل دادن کار به مشتریان اختصاص دهید. بعنوان یک فرد حرفه ای شهرت شما برای تحویل بموقع، درآمد و ثروت شماست.

۱۳. برای خود محدوده های روشن کار تعیین کنید و یاد بگیرید که وقتی که مناسب است به مردم "نه" بگویید. تمرین کنید تا بتوانید بدون ارائه هرگونه توضیح و توجیه به مردم "نه" بگویید، اگر شما نمی توانید "نه" بگویید، "بله" شما چه ارزشی دارد؟

۱۴. اگر مجبور هستید که تلفن های مشکلی را بکنید، آنها را در اولین فرصت ممکن انجام دهید. این کار سختی کار شما را کاهش می دهد و بقیه روز را برای شما لذت بخش تر می کند.

### برای برنامه ریزی

برخی از مشاورین برنامه ریزی را برابر با تنظیم نمودارها و کشیدن چارت ها یا برنامه ریزی برای اجرای کارها می دانند، ولی آیا ما بدون پیش بینی زمان لازم برای برنامه ریزی خواهیم توانست اصولاً آن را بخاطر بیاوریم؟

۱۶. پانزده دقیقه اول روز را برای برنامه ریزی روزی که در پیش دارید صرف کنید و موضوعات دیگر را برای برنامه ریزی صبح بعدی بگذارید. اجازه ندهید که برنامه تنظیم شده برای امروز قطع یا منحرف شود.

۱۷. موضوعات جدیدی را که در طول روز پیش می آید تا حد امکان برای دستور کار روز بعد بگذارید. این بدین معنی است که اگر چه برنامه فردا ممکن است تغییر کند ولی برنامه امروز تغییر نخواهد کرد.

۱۸. هر روز ۳۰ دقیقه زودتر برخیزید تا بتوانید زمان لازم را برای برنامه ریزی و انعکاس آن در دستور کار خود داشته باشید.

۱۹. وقتی که زمان انجام یک کار از زمان پیش بینی شده برای آن تجاوز کند، ابتدا سعی کنید که بجای سرزنش کردن خود یا دیگران، دستور کار یا چک لیست خود را از نظر تخمین زمان اصلاح کنید، بهبود متدولوژی تخمین زدن زمان، یک مزیت دائمی برای کسب و کار شماست.

۲۰. وقتی که امکان دارد، فعالیت ها را با هم ترکیب کنید، برای مثال تمرین یک سخنرانی می تواند در زمان لذت بردن از راه پیمایی انجام شود و درست کردن چک لیست برنامه ریزی روز می تواند وقتی که زیر دوش هسستید آغاز

شود. بدنال فعالیت هایی بگردید که چند منظور ه باشد. آیا نمی شود که همان زمانی که با بچه های خود بازی می کنید، ورزش را نیز بیامورید؟

۲۱. برای کارهایی که بایستی انجام دهید، اولویت A، B و C تعیین کنید و کارهای با اولویت A را ابتدا انجام دهید و حتی اگر فقط برای ۵ دقیقه امکان پذیر است به جای کار روی اولویت C، روی یک کار با اولویت A کار کنید. روزهای کاری ما از تعدادی زمان های ۵ دقیقه ای تشکیل شده اند.

۲۲. پروژه های بزرگ را به اجزاء کوچک تقسیم کنید. از این طریق تخمین مدت پروژه ها برای شما خیلی آسان تر خواهد شد.

۲۳. اهداف سالانه یا ماهانه خود را به اهداف روزانه تبدیل کنید. در پایان هر روز ۱۵ دقیقه صرف کنید که زمان صرف شده برای هر هدف روزانه را مورد بازنگری قرار دهید. برخی از افراد حرفه ای، فراموش می کنند که پاسخ دادن به تلفن ها و مانند آن را به هیچ پروژه ای تخصیص دهند و بنابراین همه وقت صرف شده را در صورت حساب ها ذکر نمی کنند.

۲۴. هم افزایی و اتحاد استراتژیک با مشاورین دیگر را که می تواند بازار شما و آنها را گرم کند، مورد توجه قرار دهید. این نوع هم افزایی ها می تواند برای آوردن مشتریان جدید، از نظر زمانی بسیار موثر باشد، ولی برای بثمر رسیدن و پخته شدن معمولاً چند ماه (وحتی چند سال) بطول می انجامند. البته بایستی در این گونه موارد حفظ اطلاعات محرمانه مشتری، بسیار مورد توجه قرار گیرد.

۲۵. از مشتریان در زمانی که مشتری شما هستند (و نه بعد از آن) بخواهید که شما را به دیگران معرفی کنند؛ یک بروشور یا منو تهیه کنید که در آن خدماتی را که می توانید ارائه دهید ذکر شده باشد و این نه تنها باعث کاهش زمان خدمات بازاریابی بعدی می شود، بلکه ممکن است که کسب و کار جدیدی را در زمانی که روابط شما در اوج خود قرار دارد برای شما بوجود آورد.

۲۶. اگر تامین منابع مالی و امور مالی شما را آزار می دهد، به جای تنها ماندن و حل کردن همه چیز به تنهایی از یک فرد مالی حرفه ای بخواهید که به شما کمک کند.

۲۷. حتما بیمه کافی عمر، نقص عضو و شخص ثالث داشته باشید.

۲۸. چه چیزی شما را بیدار نگه می دارد؟ نگرانی های خود را فهرست کنید و برای زمان لازم جهت مقابله با این نگرانی ها برنامه ریزی کنید. ببینید که چه کسی می تواند به شما کمک کند؟ وقتی مشکلی را با دیگری سهیم می شوید، آن مشکل نصف می شود و خسته شدن یکی از بدترین دزدهای زمان است.

۲۹. یک چک لیست از کارهایی که بایستی انجام دهید، درست کنید و اطمینان حاصل کنید که از نظر اندازه قابل اجراست. یک چنین لیستی بایستی فقط لیستی از آرزوها یا عقاید خوب باشد.

۳۰. برای خود اهداف غیرقابل دسترسی تعیین نکنید. اگر لیست کارهای اجرائیتان طولانی باشد، بدانید که نمی توانید همه آنها را انجام دهید و از خود بپرسید که چه کارهایی را بایستی حذف کنید.

## برای مدیریت

شما زمان بیشتری برای مدیریت خواهید داشت، چنانچه سازمان خود را بصورت یک سری سیستم های کسب و کار که حتی بدون شما می توانند کار خود را انجام دهند، طراحی کنید. یادتان باشد که تیم ها یکی از دارایی های حیاتی سازمان ها هستند که روی صورت های مالی خود را نشان نمی دهند.

۳۱. برای وقت خود ارزش قائل شوید. اگر هر دقیقه ۱۰۰ تومان ارزش داشته باشد، یک جلسه سه ساعته سه کارشناس ۵۴۰۰۰ تومان هزینه خواهد داشت. بنابراین شما باید همانند صرف ۵۴۰۰۰ تومان در بیرون از سازمان خود، برای این جلسه توجیه داشته باشد.

۳۲. مشتریان مشکل زا را به جاهای دیگر ارجاع کنید و به مشتریان غیرعادی یا ناشی برای ماندن یا رفتن حق انتخاب بدهید و برای یک مشتری ناراضی ریسک اتلاف وقت خود را نکنید.

۳۳. سعی کنید که هر ماه یک طرح پیش بینی غلطان سه ماهه داشته باشید. داشتن این پیش بینی از پیش به شما در زمینه موضوعات مرتبط با میزان کار و مسائل مالی آگاهی خواهد داد. در برخی از سازمان ها، کارشناسان یا افرادی که درآمدها کسب می کنند، می توانند در زمینه پیش بینی ماهانه مجموع مشتریان، تخمین هایی بزنند. جمع بندی مالی ماهانه در مقابل بودجه (و پیش بینی فروش) را تا دهم هرماه تهیه کنید.

۳۴. مدیریت جریان نقدینگی شرکت نبایستی بیش از ۱۵ دقیقه در ماه وقت شما را بگیرد و اگر بگیرد، بایستی رویه های مربوط به پیش بینی فروش، تهیه و ارسال صورتحساب و حساب های دریافتی را مورد بازنگری قرار دهید و در زمینه مکانیزه کردن و یا تفویض این کارها بررسی کنید.

۳۵. به کارکنانی که می خواهند شرکت را ترک کنند، بدون تاسف و معطلی، اجازه رفتن بدهید. اگر قرار باشد که تیم پشتیبانی شما واقعا پشتیبانی باشند، باید همه آنها متعهد باشند و آنهایی که متعهد نیستند، بهر صورت دیر یا زود شما را ترک می کنند.

۳۶. کوشش کنید که یک فرهنگ قدردانی و پاداش در سازمان ایجاد کنید تا از دست دادن کارکنان با ارزش و بنابراین زمان و هزینه جایگزینی و آموزش مجدد افراد جدید به حداقل کاهش یابد.

۳۷. اگر برخی از افراد گروه پایشان را از گلیمشان بیرون گذاشته و با عدم رعایت رویه های تعیین شده، انگیزه دیگران را هم کاهش می دهند، بصورت مناسب از رویه های انضباطی استفاده کنید. تاخیر در انجام این نوع دیسیپلین ها اجازه خواهد داد که اقدامات منفی گسترش یابد.

۳۸. ساختار گروه های کاری و نقش ها و مسئولیت های آنان را هر چه که می توانید روشن تر کنید. انجام این کار باعث اجتناب از اتلاف وقت بعلت شک و شبهه یا سیاسی کاری ها شده و مسیر روشن اقدامات و کاهش شک و شبهه ها و تداخل ها را فراهم می نماید.

۳۹. برقراری مکانیزم های انگیزشی و پاداش برای کار بیشتر و بهتر کارکنان از اهداف قابل اندازه گیری تعیین شده، باعث ایجاد روحیه رشد در میان گروه های کاری و احساس سپیم شدن کارکنان در موفقیت های شما می گردد و این سبب می شود که کارهایی که شما نیاز دارید برای ایجاد انگیزه در آنان انجام دهید کاهش یابد.

۴۰. به رقابت های داخلی دفتر خود حساس باشید. از طرفداری از آن دسته از اعضای تیم خود که با آنها آسان تر از دیگران کار می کنید، پرهیزید. این کار باعث مقاومت دیگران و کاهش بهره وری می شود.

۴۱. تیم کیفی و کارشناسی خود شامل افراد حرفه ای (حسابدار، متخصص امور مالی و بانکی، متخصص امور حقوقی، مربی IT) را انتخاب و یا استخدام کنید. کارها و ابتکار عمل های جدید را با آنان مشورت کنید تا از انلاف وقت و هزینه برای رفتن به کوچه های بن بست پیشگیری کنید و برای کسب و کار خود یک تصویر از بالا (Helicopter View) فراهم آورید.

۴۲. بازارهای خیلی خاص و مناسب را شناسایی کنید. در ارتباط با آن بازارها به یک متخصص تبدیل شوید و حق الزحمه خود را برای ارزش بیشتری که ارائه می نمایند، افزایش دهید.

۴۳. ساختار حق الزحمه خود را با حساسیت کافی و باتوجه به بازارهای مناسب تعیین کنید. ولی وقتی تعیین کردید، در مورد آن در مقابل چانه زنی ها، خیلی مذاکره نکنید زیرا این اقتدار شما را کاهش می دهد و زمانی که برای این مذاکرات گرفته می شود، با هزینه شماست.

۴۴. یک استراتژی کاملاً روشن و رقابت پذیر داشته باشید. برای مثال، یک استراتژی با تفاوت های حرفه ای، کیفیتی و تخصصی مناسب ؛ یک نوع استراتژی که اساس آن رقابت در قیمت و یا تغییر جهت های سریع نباشد، هر دو این روش ها ، نسخه هایی برای ایجاد استرس هستند.

### برای سازمان دهی

سیستمی که خوب طراحی شده باشد، فقط در صورتی خوب کار می کند، که از آن خوب استفاده شود. در غیر اینصورت، مشکلات مربوط به تماس ها، تلفن ها، پست های الکترونیک و مشکلات IT روی هم انباشته شده و زمان و انرژی شما را تلف می کنند.

سازمان خوب بصورت شانسی بوجود نمی آید. صرف وقت برای بازنگری ساختارهای زیربنایی شاید موضوع فوری نباشد ولی موضوعی بسیار با اهمیت است و شاید برای همین است که دائماً عقب می افتد.

۴۵. پست های الکترونیک جدید خود را حداقل تا اواسط روز و تا زمانی که در مورد بار کاری برنامه ریزی شده خود برای آن روز پیشرفت کافی نکرده اید، باز نکنید. برای انجام اقدامات لازم در زمینه پست الکترونیکی و مکاتبات عمومی برای هر روز وقت خاصی را اختصاص دهید.

۴۶. اطمینان حاصل کنید که فقط یک پایگاه اطلاعاتی برای تماس در سازمان شما وجود دارد که همه می توانند از آن استفاده کنند. هر کس بایستی فقط یک بار در این پایگاه نشان داده شود و مورد تکراری وجود نداشته باشد. مشخصه های اصلی این پایگاه اطلاعاتی شامل قابلیت قرار دادن هر تماس بسته به موضوع در چند طبقه یا تقسیم بندی مختلف محلی برای یادداشت (که هر کس بایستی تشویق شود در این قسمت خلاصه یا جمع بندی صحبت های خود با دیگران را یادداشت کند).

۴۷. شما بهتر است یک مسئول پذیرش داشته باشید تا کلیه جزئیات اداری توسط وی انجام شده و وقت کارشناسان شما (که مسئول کسب درآمد هستند) برای مسائلی مثل نوشتن نام، آدرس شماره تلفن و غیره تلف نشود.

۴۸. سیستم ها را چند بار در سال ارتقاء ندهید. در بین زمان های ارتقاء سطح سیستم ها نیز یک سیاست ثبات ایجاد کنید تا مشکلات مرتبط با تغییر یا قطع سیستم های IT به حداقل برسد.

۴۹. داده های پشتیبانی (Back up) را خارج از کامپیوتر (off - site) نگهدارید. آیا شما یک طرح پیش گیری از پیش آمدهای احتمالی دارید؟ اگر دارید، آخرین باری که شما این طرح را آزمایش کردید چه زمانی بود؟ تمام کسب و کارها در طول زمان حتما حداقل یک بار با مشکل از دست رفتن اطلاعات کامپیوتر خود روبرو بوده اند. آیا شما برای دفعه بعدی که این اتفاق خواهد افتاد آمادگی دارید؟

۵۰. اشتراک خود از لیست پست های الکترونیکی را تا حد امکان کاهش دهید. تبدیل به یک متخصص در امر عدم اشتراک در این زمینه شوید و متخصص پاک کردن و کاهش شلوغی صفحه ورودی پست الکترونیکی (Inbox) خود شوید..

۵۱. کوشش کنید که کارهای کاغذی یا مکاتبات خود را فقط در یک مرحله انجام دهید.

۵۲. خودتان را با راه های کوتاه (Shortcuts) کار با کامپیوتر آشنا کنید. این کار برای شما ساعت ها وقت را صرفه جویی خواهد کرد.

۵۳. از سطل آشغال خود بخوبی استفاده کنید. آیا تکه کاغذی که اینک در دست شماست، واقعا ارزش دارد؟ آیا واقعا نیاز به بایگانی شدن دارد؟ و یا بایستی دور ریخته شود؟

۵۴. تا جایی که امکان دارد کارها را تفویض کنید، ولی مواظب باشید که این کار باعث عدم انجام کارها نشود. صرف چند دقیقه وقت برای اطمینان از این که کار به روشنی و به طور کامل توسط انجام دهندگان آن درک شده است، کاملا ارزش دارد.

۵۵. همه کارهای اداری مرتبط با جمع آوری پول های دریافتی، حسابداری، دریافت پیغام ها ، رفع مغایرت های بانکی و تکمیل مدارک مربوط به تطبیق با برخی مقررات را بترتیبی که همانند آن باشد که اصلا شما در آن دخالت ندارید، تفویض کنید. البته شما بایستی از نتیجه این اقدامات اطلاع حاصل کنید.

۵۶. برای همه کارها حتی کارهایی مانند جواب دادن به تلفن، ثبت نام یک مشتری یا ارباب رجوع جدید، تنظیم یا افزایش صورتحساب ها ، سیستم طراحی کنید. اطمینان حاصل کنید که سیستم دائما مورد استفاده قرار گیرد. کارها را به شکل یک مجموعه از سیستم ها که می تواند بدون حضور شما هم عمل کند برنامه ریزی کنید. این امر حداقل ممکن است به این منتج شود که شما قادر شوید بدون آن که لطمه ای به کسب و کارتان بخورد ، به تعطیلات بروید.

۵۷. کار بایگانی را آن قدر ساده سازید که حتی خود شما بتوانید آن را بصورت مناسب و سریع انجام دهید. این امر باعث آن خواهد شد که کاغذهای زیاد بایگانی نشده ای، که اتفاقا ممکن است میان مدارکی باشد که شما هم اکنون به آن نیاز دارید، روی میز منشی جمع نشده باشد.

۵۸. هر هفته ساعتی را به پرداخت صورتحساب ها اختصاص دهید، بطوری که این بدهی ها جمع نشوند و اگر هم اکنون جمع شده اند، برای پاک کردن آنها برنامه ریزی کنید.

## برای رشد

روابط خیلی خوب و زیاد، کسب و کارهای بزرگ را می سازد. وقتی که مشتریان (و کارکنان) از طریق ارجاع و توصیه جذب می شوند، پیش زمان (Lead time) فروش کوتاه و هزینه فروش کمتر می شود. یادتان باشد که صحبت های بزرگ ، روابط بزرگ ایجاد می کنند و صحبت های بزرگ به زمان نیاز دارد.



۵۹. برنامه کار انعطاف پذیر (از نظر زمانی) را برای کارکنانی که مسئولیت های خانوادگی دارند بعنوان یک راه کار مورد توجه قرار دهید. اگر آنها در مورد اعضای خانواده خود نگرانی نداشته باشند، بهترین کار خود را انجام می دهند.
۶۰. مشتریان خود را با گرمی بپذیرید. خیلی از آنها ممکن است از مسائل مالی یا حقوقی رنج ببرند که نتوانند بصورت فوری آن را ابراز کنند. یک خوش آمد و رفتار خوب بایستی در تمام زمان ها، از موقع تلفن کردن تا موقع انجام معامله از طریق فکر کردن در زمینه محل پارک کردن اتومبیل آن ها تا نحوه پذیرفتن و بدرقه آنان وجود داشته باشد. این کار به فرایندی که آنها به شما اعتماد می کنند، شتاب خواهد بخشید.
۶۱. مشتریان خود را در فرایند ارایه توصیه ها به آنان دخالت دهید. توضیح و یافتن راه حل ها و نتایج مختلف و کسب نظرات آنان، سبب ایجاد ارزش های زیاد در روابط شما با آنان و صرفه جویی وقت شما در آینده خواهد شد.
۶۲. در ارتقاء سطح و توانایی های مشاوره خود سرمایه گذاری کنید، تا وقت شما بخاطر بحث در زمینه موضوعات بی اهمیت تلف نشود. حتما در زمینه آموزش های بیرونی و حین کار اعضای تیم خود در زمینه مهارت های ارتباطی، برنامه ریزی ها و اقدامات لازم را بعمل آورید.
۶۳. به زمان های برنامه ریزی شده برای ملاقات های خود احترام بگذارید و سعی کنید که حتی چند دقیقه هم دیر نباشید.
۶۴. تایید روز، ساعت، مدت و محل قرار ملاقات های خود را از طریق پست الکترونیکی، تلفن یا فاکس، فوراً پس از آن که قرار ملاقات گذارده شد، از طرف مقابل بگیرید. انجام این کار ملاقات های فراموش شده و یا مراجعه در زمان یا در محل اشتباه برای ملاقات را به حداقل خواهد رساند.
۶۵. کار گذاشتن قرار ملاقات با مشتریان جدید را آسان کنید. اگر لازم است و در صورت امکان، در برنامه خود برای اینگونه ملاقات ها، زمانی را رزرو کنید.
۶۶. در زمینه استاندارد بالای خدمات خود، به مشتریان جهت انتقال به دوستان دیگر، دلایل خوب و کافی ارائه کنید. ارجاع های شخصی صدها برابر تبلیغات یا ملاقات های بازاریابی ارزش دارند. وقتی که بیشتر پروژه های ما از طریق ارجاعات باشد، ما زمان کمتری را برای بازاریابی و شبکه سازی صرف خواهیم نمود.
۶۷. بجای صرف وقت برای پیدا کردن مشتریان جدید، مواد و مدارک مفید، مطالب قابل پیاده کردن از سایت، نتیجه آمارگیری ها، جداول ماخذ و مانند آن که می تواند سبب جذب مشتریان جدید به شما شود. برای آنان فراهم آورید، تا آنان به شما مراجعه کنند.
۶۸. همچنین با مشتریان قدیم یا مشتریان احتمالی آینده روابط خود را از طریق یک خبرنامه مفید یا لذت بخش حفظ کنید. اما خبرنامه خود را به یک بروشور تبلیغاتی تبدیل نکنید، زیرا خوانندگان دیگر آن را با علاقه نخواهند خواند.
۶۹. وقتی که شما بازار مناسب خود را شناسایی کردید، فقط در دایره هایی که شما یا در آنها مشتریان ایده آلی را ملاقات خواهید کرد یا آنهایی که بطور مرتب با آنها در تماس قرار می گیرید، شبکه سازی کنید. شبکه سازی عمومی، گرچه موثر است، ولی خیلی وقت گیر خواهد بود.
۷۰. حداقل به ۶ "مرکز نفوذ"، افرادی که از کار شما قدردانی می کنند و در وضعیتی قرار دارند که می توانند شما را به مشتریان خوب دیگر معرفی کنند، روابط مستمر و قوی داشته باشید. نظر کلی و مثبت خود را در زمینه پیشرفت کسب و کار خود با حرارت نشان دهید زیرا روحیه علاقمندان شما به اندازه ساعت ها ملاقات و بحث ارزش دارد.

۷۱. یادتان باشد که شما بایستی قدردانی خود را به تامین کنندگان نشان داده و بدهی خود به آنان را سر وقت یا حتی قبل از آن پرداخت کنید، تا در زمانی که به خدمتی نیاز دارید از خدمات پاسخگو و بموقع آنها اطمینان حاصل شود.

۷۲. با یک مشاور یا رایزن خردمند و امین برای اخذ راهنمایی و پشتیبانی در حفظ یک کسب و کار کم هزینه و پر احساس بخصوص در زمان های تغییرات اساسی مشورت کنید. این کار زمان های از دست رفته به علت کاهش انگیزه یا مسامحه را به حداقل می رساند.

### برای تفریح

کیفیت زندگی یک مشاور حرفه ای و موفقیت در کسب و کار، به میزان زیادی با انرژی و روحیه مثبت خارج از محیط کار بستگی دارد و این فعالیت ها و روابط در محل خود لذت بخش بوده و برای حفظ سلامت فیزیکی، روانی، روحی و احساسی، حیاتی هستند. شما از کسب و کار و کاریر (Career) شغلی خود بیشتر هستید. پول یک دارایی قابل جایگزینی است ولی زندگی شما اینطور نیست.

۷۳. همیشه پس از پایان کار، ۲۰ دقیقه عملیات فیزیکی (شنا، دوچرخه سواری، بدن سازی، دویدن و غیره) انجام دهید. در عرض یک هفته خواهید دید که از آن لذت خواهید برد و از آن بعنوان یک کلید خاموش کردن افکار مربوط به کار روزمره استفاده برده و منبعی برای ایجاد انرژی بیشتر خواهد بود.

۷۴. پایان دادن به هر نوع فعالیت یا رابطه ای را که شما را بیدار نگه داشته و یا شما را ضعیف نموده و انرژی شما را کاهش می دهد موردتوجه قرار دهید. از مساعدت ها و راهنمایی های حرفه ای برای ناراحتی های خود در اولین فرصت استفاده کنید و نگذارید که دیر شود.

۷۵. همیشه از حقیقت آنطوری که آن را می بینید صحبت کنید. دروغ گفتن و مبالغه کردن هرگز ارزش ندارد.

۷۶. در تقویم سال بعد، روی تعطیلات و زمان های تعیین شده برای برنامه ریزی را بیوشانید. ما فقط زمانی می توانیم برنامه ریزی کنیم که برای برنامه ریزی، زمان پیش بینی کرده باشیم.

۷۷. اطمینان حاصل کنید که اتومبیل شما در شرائط خوبی باشد، ؟ و نگهداری، تعمیرات نظافت و کار مکانیکی آن بموقع انجام شود.

۷۸. اگر تعمیر وسایل خانه برای شما یک کار لذت بخش نیست، روزهای آخر هفته خود را به تعمیر وسایل اختصاص ندهید. یا وسایلی را که کار نمی کنند، جایگزین کنید و یا فرد مناسبی را برای تعمیر آن ها بخدمت بگیرید.

۷۹. اگر عاشق باغبانی نیستید، حتما برای کارهای باغبانی خود یک باغبان استخدام کنید.

۸۰. هر روز صبح یا حتی در روزهای تعطیل آخر هفته در یک ساعت معین از جای بلند شوید. در نتیجه شما به یک وسیله یا کمک برای بیدار شدن نیاز نخواهید داشت و وقت اضافی که در روزهای آخر هفته بدست می آورید، می تواند برای آرامش و تفریح مورد استفاده قرار گیرد.

۸۱. از دایره دوستان خود، آنهایی را که انتقاد می کنند، قضاوت می کنند و یا سعی در عوض کردن شما را دارند، حذف کنید.

۸۲. از زیاد روی در غذا و نوشیدنی ها خودداری کنید. این کار شما را بی حال و انرژی شما را کم می کند.

۸۳. هر سال زمانی را برای نوشتن یا بازنگری کردن یک بیانیه ماموریت یا مقصود از زندگی تخصیص دهید. وقتی که شما در زمینه جهت ها و اهداف شخصی و کاری خود روشن تر باشید، تفریح بیشتری خواهید داشت، تصمیمات بهتری خواهید گرفت و از وقت خود بنحو خیلی بهتری استفاده خواهید کرد.

۸۴. از جستجوی بی هدف در اینترنت پرهیزید. اگر مجبور به استفاده از آن هستید، فهرستی از سایت هایی را که می خواهید باز کنید، تنظیم کنید، سپس تعداد آن ها و زمان روی خط بودن خود را نیز محدود کنید. بسیاری از افراد، با انجام این کار، حداقل یکساعت در روز، یعنی ۵ ساعت در هفته و بیشتر از ۲۰۰ ساعت در سال که بیشتر از زمان تعطیل بسیاری از مشاوران است، صرفه جویی نموده اند.

۸۵. با تله فوروم ها (Teleforums) و جوامع اینترنتی (On - Line Communities) آشنا شوید. این به شما اجازه خواهد داد که با بسیاری از مردم بصورت هم زمان در تماس باشید و شما را قادر می سازد که دوستان جدید بسیاری داشته باشید.

۸۶. یک دوست زمان شنا یا همراه ورزش بیابید تا بخاطر تعهدی که به آنان می سپارید، از وسوسه بیشتر ماندن در رختخواب یا در محل کار راحت شوید.

### برای استراحت

آرامش و استراحت پس از یک روز پر کار برای بسیاری از افراد حرفه ای بسیار چالش انگیز است. خستگی سبب اشتباهات، عدم تمرکز، عجز و بی نظمی و در نتیجه سبب نیاز به ساعات طولانی تر و سخت تر کردن مشکلات می شود.

۸۷. از تغییر کاربری یک روز تعطیل با باز کردن کیف خود، روشن کردن کامپیوتر، رفتن به دفتر کار یا خواندن فهرست کارهای خود، اجتناب کنید. هدف یک روز غیر کاری، دور شدن کامل از کسب و کار است.

۸۸. یک نظافتچی استخدام کنید تا خانه شما همیشه تمیز و مرتب باشد. وقت خود را با کارهای بیپوده تلف نکنید. حتی اگر بتوانید لباس شویی، اطوکشی و خرید مواد غذایی را هم به دیگران واگذار کنید خوب است.

۸۹. وقتی که می خواهید، به رختخواب بروید، سوئیچ تلفن را روی منشی بگذارید، بطوری که نتوانید آن را بشنوید.

۹۰. در ساعتی به رختخواب بروید که برای شما مناسب باشد، به جای سازش با افراد دیگر خانواده در این زمینه، در صورت نیاز، پشتیبانی آنها را برای خواب بموقع خود جلب کنید.

۹۱. برای حذف همه بدهکاری های به جز آنچه که برای املاک خود دریافت نموده اید، اولویت قائل شوید. در صورت لزوم هزینه ها را کاهش دهید تا بتوانید در محدوده درآمد خود زندگی کنید. نگرانی های مالی یکی از علل بی خوابی های شبانه است.

۹۲. بصورت مرتب و ادواری وضعیت سلامتی خود را با مراجعه به پزشک کنترل (Check up) کنید.

۹۳. نوع روزنامه ها و مجلاتی را که می خوانید، مورد بازنگری قرار دهید. آیا آنها برای آرامش و دادن روحیه به شما مناسب هستند یا شما با یک سری مولدهای استرس و افسردگی سر خود را گرم می کنید؟

۹۴. از نگاه کردن به تلویزیون، غیر از برنامه های خاصی که می خواهید ببینید خودداری کنید. نگاه کردن به تلویزیون به صورت تصادفی یا هر برنامه ای که پیش آید، مانند جویدن آدامس برای چشم هاست و اثر زیادی در بهتر شدن کیفیت زندگی ندارد.

۹۵. شلوغی را از زندگی خود حذف کنید. هم لباس های کهنه و هم پرونده ها و اوراق کهنه، فضای فیزیکی زندگی و فضای مغز ما را اشغال می کنند. اگر شما در این زمینه شک و تردیدی دارید، فقط یک اتاق را انتخاب کنید، آن را تمیز و مرتب کنید و ببینید که چه اتفاقی می افتد.

۹۶. اگر مرخصی رفتن خیلی به ندرت اتفاق بیافتد، ممکن است تطبیق یافتن و استفاده مطلوب بردن از آن مشکل شود. حداقل ۴ هفته مرخصی یا تعطیلات در هر سال برای خود در نظر بگیرید و آن را در دفتر یادداشت و سررسید خود بنویسید.

۹۷. اگر کسی را آزرده اید، به او ضرر زده اید یا رنجانده اید، حتما در صدد اصلاح آن برآیید. این کار به شما کمک خواهد کرد که از ساعاتی که به این علت احساس گناه می کنید، استفاده بهتری بکنید.

۹۸. حداقل ۲۰ دقیقه از وقت روزانه خود را به آرامش عمیق، مدیتیشن (Meditation) یا فعالیت های آرام و روحی دیگر اختصاص دهید. انجام این کار سبب می شود که فعالیت های دیگر لذت بخش تر شده و تصویر آنها روشن تر شود.

۹۹. قبل از قرار گرفتن در مرحله آرامش یا تفریح، همه علائم کار را از اطاق نشیمن یا اطاق خواب یا محیط اطراف خود رد کنید.

۱۰۰. در وسایل "صرفه جویی در کار" برای منزل خود سرمایه گذاری کنید و (اگر ممکن باشد)، کسی را هم برای بهره برداری و کاربرد آنها استخدام کنید.