

فعال شدن بازار کار IT در ایران با توجه به خواص و ویژگیهای منحصر به فرد بازار کار در ایران لزوم بررسی موارد مختلف دنیای کار IT در سطح جهان و کشورهایی که در آنها IT فراگیر است را ضروری میکند. با این مجموعه مقالات که منابع آنها از سایتهای مختلف اینترنتی است سعی میکنم با زبانی ساده شما را با وضعیت کاری IT در جهان آشنا کنم تا با شناخت آنها به درک بهتری از جایگاه این بازار کار در ایران برسیم. توجه به این مسایل میواند الگوی خوبی برای ما جهت رشد بیشتر باشد.

## تماس با بخش پشتیبانی

آیا تا به حال برای شما اتفاق افتاده است که پاسخ درستی از بخش پشتیبانی یک شرکت دریافت نکرده باشید؟  
چندان جالب نیست، درسته؟ آیا این با سیاست های کاری شما همخوانی دارد؟ آیا حاضر هستید دوباره با این شرکت کار کنید؟  
اگر سرویسی که دریافت میکنید به اندازه کافی بد باشد، پاسخی که اکثرا به این سوالات داده خواهد شد منفی است.

وقتی که تماسی با بخش پشتیبانی گرفته می شود، وظیفه تکنیسین پشتیبانی این است که خدمات خوبی را برای کسی که تماس گرفته است و کامپیوترش باید تعمیر شود فراهم کند. سرویس ضعیف باعث خواهد شد که ارزش کسب و کار شما و همچنین آینده کاری شما به خطر بیفتد و مشتری که سرویس خوبی از شما دریافت نکرده است از این مساله علیه شما استفاده کند.

حال باید ببینیم که چه چیزهایی یک سرویس پشتیبانی خوب را مشخص می کنند؟  
در اینجا نگاهی سریع به مواردی که باید در هنگام ارایه خدمات پشتیبانی رعایت شوند میاندازیم:

## نظافت شخصی

متاسفانه گفتن این مساله چندان جالب نیست ولی تکنسین های کامپیوتر بسیاری را میبینیم که اصلا به این مساله توجه کافی نمی کنند.

در درجه اول حتما دندانهایتان را مسواک بزنید، هیچ کس تمایل ندارد هنگام نفس کشیدن شما بوی شام دیشب شما به مشامش برسد. از نخ دندان هم استفاده کنید چرا که منظره بد ذرات غذا روی دندانهای شما را، که مخصوصا هنگام صحبت کردن دیده میشوند، از بین می برد.

دستهای خود را بشوید. دقت کنید که انگشتها و ناخنها هم تمیز باشند. بسیاری از افراد علاقه ای به اینکه یک نفر با انگشتان کثیف به کیبرد و میز کار آنها دست بزند، ندارند.

وقتی که برای انجام خدمات به جایی می روید دقت کنید که بوی بد ندهید. هیچ کس علاقه ای به تکنسین کامپیوتری که بوی خوک آفریقایی می دهد را ندارد. از طرف دیگر دقت کنید که زیاد سراغ بوهای خوش عجیب و غریب هم نروید. بسیاری از مردم نسبت به عطر و ادکلنهای قوی و تند حساسیت و حالات آلرژیک دارند برای همین استفاده زیادی از مواد خوشبو کننده شیمیایی می تواند مشتریان شما را فراری دهد. بنابراین بهترین راه این است که در حد امکان از خوشبو کننده های شیمیایی کمتر استفاده کنید و سعی کنید که با رعایت نظافت عمومی بوی بد ندهید.

در آخر اینکه موهای خود را به متناسب با فرهنگی که در آن زندگی میکنید کوتاه یا مرتب کنید.

## لباس رسمی

در هنگام نوشتن این مقاله من یک شلوار چروک با یک کفش کهنه بدون واکس و یک تیشرت که روی آن پر از نوشته ها و عکسهای عجیب و غریب و بچه گانه است، پوشیده ام. از طرف دیگر هم پنج روز است که ریشهایم را اصلاح نکرده ام و موهایم هم خیلی بهم ریخته است و شانه نشده است. یکی از محاسن کمپانیهای دات کام- کمپانیهایی که از روی اینترنت سرویس میدهند و تماس مستقیم با مشتری وجود

ندارد - این است که مشتریان من نمی توانند مرا ببینند برای همین میتوانم چنین چیزهایی را رعایت نکنم. از آنطرف وقتی که من یک قرار پشتیبانی رسمی دارم مطمئن می شوم که لباس مناسبی را بپوشم. بعضی از شرکت ها لباس فرم مخصوصی برای خدمات پشتیبانی خارج از شرکت دارند، ولی اینجا چند پیشنهاد را برای لباس مطرح می کنم:

**برای آقایان:** یک شلوار مرتب خیلی خوب است، حداقل یک شلوار که خوب اطو شده است. پیراهن شما باید رسمی باشد و به خوبی هم اطو شده باشد. کراوات انتخابی است ولی در صورتی که زده شود اثر خیلی زیادی دارد. از پوشیدن تیشرت به علت اینکه غیر رسمی هستند خودداری کنید، مخصوصاً تیشرتهایی که روی آنها مطالب زشت وجود دارد. کفشهای واکس زده الزامی است. همانند پوشیدن تیشرت استفاده از کفشهای ورزشی حالت رسمی و حرفه ای شما را کم میکند.

**برای خانم ها:** سعی کنید لباسی که به مجموعه کاری شما می خورد و مناسب برای شرایط آب و هوایی و فرهنگی شما است را انتخاب کنید. بدون در نظر گرفتن این مساله که شما پیراهن یا بلوز شلوار میپوشید، لباسهای شما باید کمک کنند که جلوی مشتری به صورت رسمی به نظر بیاید. کفشهای شما باید مناسب باشد و به خوبی واکس خورده باشد.

**برای هردو:** سرویس و تعمیرات کامپیوتر کاری کثیف و پر از گردو خاک است. در طول روز ممکن است که لباسهای شما در حین کار و عبور و مرور بین میزها، سیستم ها، سیمها و قطعات سیستمها کثیف شود. به همین دلیل همیشه لباس یکدک برای عوض کردن در چنین حالتی داشته باشید. خود من همیشه یک پیشبند بلند آشپزی همراهم است که در حین کار و زمانی که حدس میزنم ممکن است لباسم کثیف شود آنرا میپوشم.

## ارزش وقت شناسی

وقتی با مشتری ساعت 10 صبح قرار دارید، مشتری شما انتظار دارد که شما راس ساعت 10 آنجا باشید. دیر رسیدن شما به رابطه کاری شما صدمه می زند. هنگامی که چند قرار ملاقات را تنظیم میکنید دقت کنید که برنامه شما به گونه ای باشد که حداقل 5 تا 10 دقیقه زودتر سرقرارهایتان حاضر شوید.

متأسفانه ممکن است زمان صحبت شما با مشتری بیش از زمانی که شما در نظر گرفته اید طول بکشد، در صورتی که این اتفاق افتاد، خودتان یا یکی از کارمندان باید با مشتری بعدی که با آن قرار ملاقات دارید تماس بگیرید و اعلام کند که دیر می رسید یا اینکه وقت ملاقات دیگری را تعیین کنید. کوتاهی در انجام چنین کار مودبانه ای می تواند ارتباط کاری شما را با مشتریانتان به کلی خراب کند.

خود من با قرارهای ملاقاتی که سر ساعت مشخصی صورت می گیرد، مشکل دارم و برای اینکه در دام چنین وضعیتی نیافتم سعی می کنم که قرارهای ملاقاتم را به حالتی (( صبح روز ... )) یا (( بعد از ظهر ... )) تنظیم کنم. فقط در صورتی که یک مشتری مهم شما یک مشکل اساسی دارد سعی کنید که یک قرار در زمان دقیق بگذارید.

## حرفه ای رفتار کنید

به عنوان یک متخصص کامپیوتر، ما احتیاج داریم که یکسری آداب و رسوم را در رفتارمان رعایت کنیم. وقتی که گاهی درد کمی در سینه تان دارید و بعضی وقتها قلبتان بازی در میآورد، آخرین چیزی که احتیاج دارید این است که به دکتر مراجعه کنید. دکتر عمومی به صدای قلب شما با گوشی مخصوص گوش میدهد و با صدای بلند می گوید که (( قلب شما خراب است)). با مراجعه به یک دکتر قلب، براحتمی یک درد کوچک سینه را به یک درد حاد سینه تبدیل میکنید.

مسلماً شما نمیخواهید دکتری را در حال دشنام دادن به پیوند بد کیدی که انجام داده، آنهم جلوی چشم بیمار بیچاره، ببینید. ولی من تکنسین های کامپیوتر زیادی را دیده ام که اینکار را بعد از عوض کردن ناموفق یک مادربرد انجام میدهند.



از طرف دیگر، بسیاری از دکترها سعی میکنند رفتار حرفه ای که پشت شغل پزشکی است را یاد بگیرند و به گونه ای عمل کنند که اطمینان بیمار را نسب به اینکه پزشک میتواند سلامت آنها را برگرداند، جلب کند.

بنابراین وقتی که برای حل مشکلات سیستم مشتری می روید، اینرا در نظر داشته باشید که آنها همین الان هم به خاطر وضعیت پیش آمده نگران هستند و این زمان مناسبی نیست که شما بخواهید راجع به قطعات نامرغوبی که خریده اند یا صورت حساب سنگین با آنها صحبت کنید.

هروقت هم که مشغول راهنمایی تلفنی مشتری هستید، آرام، خوش بین و مثبت باشید. تعمیر سیستم فقط نصف جنگ است، شما باید نگرانی مشتری را هم رفع کنید اگر که میخواهید مشتری با خوشحالی دستمزد شما را بپردازد و دوباره در آینده با شما کار کند.

تکنسین خوب کامپیوتر شدن فقط این نیست که شما بتوانید مشکلات سیستم های کامپیوتری را به خوبی رفع کنید. وضع ظاهری شما، تمیزی شما، عادات کاری شما و طرز رفتار شما عواملی هستند که باعث می شوند که در کارتان موفق شوید و از شغلتان لذت ببرید. کسی که سعی میکند همیشه در برابر مشتری حرفه ای برخورد کند و بهترین خدمات فنی را ارائه دهد می تواند انتظار داشته باشد که کسب و کار موفقتری را برای مدتی طولانی در صنعت کامپیوتر داشته باشد.

س. کاظمی، آذر 1381

[ict@sasite.net](mailto:ict@sasite.net)

[www.sasite.net](http://www.sasite.net)