

لطفاً ورق بزنید...



کتاب:  
**مدیریت بحران**  
نویسنده:  
**برایان تریسی**

چکیده نکات کاربردی

# نکات کاربردی

# کتاب: مدیریت بحران

- ✓ طبق آمار به صورت طبیعی هر شغل یا بیزینسی هر دو یا سه ماه یک بار با یک بحران روبرو می‌شود و مهم ترین موضوع اصلی نحوه برخورد با بحران‌ها است.
- ✓ بحران ممکن است ناشی از کاهش سود، از دست دادن مشتری، شنیدن دروغ و خیانت باشد یا سرطان را کلاه بگذارند.
- ✓ پیش آمدن بحران‌ها در اختیار ما نیست، اما کنترل آن با ماست.
- ✓ روی مشکل تمرکز نکنید. روی یافتن راه حل تمرکز کنید.
- ✓ آرام باشید، نفس عمیق بکشید. درمورد گفته‌ها و اعمال بعدی با دقت فکر کنید.
- ✓ یادتان باشد در برابر هر اتفاق ناخوشایند که طبیعی نیز هستند آن را یک امتحان در نظر بگیرید.
- ✓ پیش از عکس العمل همه موارد را بررسی کنید و به دنبال راه حل احتمالی بگردید.
  - اقدامات مهم:
- ✓ به مشکل و بحران به عنوان یک چیز مفید نگاه کنید، اغلب همین مشکل‌های به ظاهر بزرگ، فرصت‌های خوبی هستند.
- ✓ موقع برخورد با مشکل به دنبال یادگیری و یک درس ارزشمند باشید.



# نکات کاربردی

# کتاب: مدیریت بحران

- ✓ هرگز تسلیم نشوید.
- ✓ به توانایی های خود اطمینان داشته باشید.
- ✓ وقتی اشتباه بزرگی رخ می دهد، احساس منفی، ترس از شکست، احساس بازنده بودن به سراغتان می آید و این طبیعی است.
  - فرمول تخریب نگرانی:
    - ✓ از خود بپرسید، بدترین نتیجه حاصل از بحران چیست و تصور کنید که اتفاق خواهد افتاد، این کار ذهن تان را خالی می کند و تصمیم می گیرید با بدترین نتیجه زندگی کنید و دست از نگرانی بردارید.
    - ✓ حال تمام تمرکز را روی بهترین راه حل و نتیجه بگذارید و اقدامات مثبت را برای نتیجه انجام دهید.
    - ✓ کل تمرکز را روی راه حل بگذارید، به جای تمرکز روی مشکل، مخصوصاً مسائلی که قدرت تغییرش را ندارید.
    - ✓ جرات و شهامت حیاتی ترین ویژگی به شمار می رود، با ترس هایتان مقابله کنید.
    - ✓ اگر همان کاری را انجام دهید که از آن می ترسید، نابودی ترس تان حتمی است.



## نکات کاربردی

# کتاب: مدیریت بحران

- ✓ از تصمیم گیری های بزرگ نترسید، بروید به دل بحران، طوری رفتار کنید که انگار شکست غیر ممکن است و همین اتفاق خواهد افتاد.
- ✓ شجاعت دو بخش مهم دارد: قدم برداشتن و صبر و تحمل.
- ✓ تا آخر به تلاش برای دستیابی به هدف ادامه دهید، بعضی از افراد در چند قدمی هدف دست از تلاش می کشند.
- ✓ حقایق را بپذیرید.
- ✓ حقایق دروغ نمی گویند. سوالات درستی بپرسید، که چرا و چگونه پیش آمد و چه کسی دخیل است.
- ✓ آنچه قابل تغییر و درمان نیست، حقایق است و باید پذیرفته شوند و روی کاری که می توانید تمرکز کنید.
- ✓ از عصبانی شدن و سرزنش دیگران به خاطر اشتباهشان پرهیز کنید و به دنبال یافتن حقایق باشید.
- دو سوال مهم
- ✓ سعی داریم چه کار کنیم؟
- ✓ چطور می خواهیم برای انجام دادنش تلاش کنیم.



## نکات کاربردی

# کتاب: مدیریت بحران

گاهی دو اتفاق پشت سرهم می‌افتد، اما هیچ ربطی به هم ندارند. نباید آنها را علت وقوع یکدیگر بدانید و دچار سردرگمی شوید.

مشاور مدیریتی خود باشید، طوری قضیه را تحلیل کنید تا منطقی به نظر برسد.

صد در صد مسئولیت را به عهده بگیرید و این باعث می‌شود ذهن تان از احساسات منفی خالی می‌شود.

برای مقابله با غم و اندوه پنج مرحله عدم پذیرش، عصبانیت، سرزنش افراد، افسردگی و پذیرش سرعت گذر از این موارد بسیار مهم است.

همه افراد ممکن است اشتباه کنند، وقتی اشتباهی پیش می‌آید به چگونگی کنترل و آنچه قرار است انجام دهید فکر کنید.

از خود بپرسید اگر دوباره بخواهید شروع کنید کدام خدمات یا محصول را دیگر نمی‌فروشید؟ چه نمونه افرادی را دیگر استخدام نمی‌کنید؟ کدام فعالیت‌ها را دیگر انجام نمی‌دهید؟ و سپس نسبت به مواردی که منابع شما را بیهوده مصرف می‌کند سریع تصمیم بگیرید و آنها را قطع کنید.

پس از بحران چهار کار زیر را بلا فاصله انجام دهید:

۱. غصه نخورید ۲. اطلاعات جمع کنید. ۳. تمرکز روی راه حل ۴. اقدام و رفتن به دل

موضوع



@naderi\_idealtaraz

# نکات کاربردی

# کتاب: مدیریت بحران

- ✓ برای بحران و اقدامات حتماً یک سناریو و اقدامات را طبق مراحل بنویسید و پلن های مختلفی داشته باشید.
- ✓ برای بحران ها و اتفاقات پیش آمده سیستمی طراحی کنید تا مشکل مجدد تکرار نشود.
- ✓ محدودیت ها را برای رسیدن به اهدافتان پیدا کنید، آنها را بنویسید و برای آنها برنامه ریزی و اقدام کنید.
- ✓ محدودیت اصلی برای نرسیدن به هدف را پیدا کنید و برای نابودی اش تمرکز و تلاش کنید و برنامه بنویسید.
- ✓ گاهی ترس عدم شکست بزرگترین محدودیت می باشد.
- ✓ مهمترین هدفی که می توانید به سمت آن حرکت کنید را تعیین و برای آن قدم بردارید.
- ✓ روش استفاده از توفان ذهن برای مسئله کشف نشده را استفاده کنید.
- ✓ برای مسئله بیست سوال مطرح کنید، شاید بتوانید بیست جواب یا بیشتر داشته باشید.
- ✓ قرار نیست ایده ها همیشه بهترین باشند، با قدم برداشتن میتوانید ایده ها را اصلاح و بهبود ببخشید.
- ✓ چند نکته کلیدی در هسته مرکزی شغل تان را بشناسید و از آنها حفاظت کنید.
  ۱. محصول و خدماتی که بیشترین تاثیر را در موفقیت شما دارند.
  ۲. کارمندان کلیدی و وفادار
- ۳. استفاده از بهترین روش بازاریابی و فروش و سود شما در کسب و کارتان
- ۴. مشتریان اصلی شما



## نکات کاربردی

# کتاب: مدیریت بحران

در ابتدای هر روز برنامه ریزی کنید. کارها را شماره گذاری کنید مثلا ۱ تا ۷، تمرکز و انرژی خود را روی مهمترین کار (کار شماره یک) قرار دهید و تا تکمیل آن سراغ کارهای دیگر نروید.

دو سوال خیلی خوب

چه کاری می توانم انجام دهم ( فقط خود من ) تا یک تغییر اساسی بوجود آید؟  
چگونه می توانم به بهترین نحو از زمان خود استفاده کنم؟

هدف مورد علاقه را مشخص کنید و مطمئن شوید که همه از این هدف اطلاع و در اون راستا قدم بر می دارند.

تصمیمانه روی هدف شماره یک خود تمرکز کنید و ایستادگی کنید.  
وقتی مشکل نقدینگی دارید، مطالبات را وصول، گاهی اقدام مهم برای فروش و همچنین حذف تمامی هزینه ها، به غیر از آنهایی که درها را بازنگه می دارند، را انجام دهید.  
مشتریان راضی شما را از بحران نجات خواهند داد. آنها را راضی نگه دارید. آنها بهترین نوع تبلیغ برای شما هستند.

وقتی با مشکل مالی مواجه می شوید راه دیگری جز فروش و تمرکز روی آن ندارید.  
یک روش عالی برای فروش بالا و خروج از بحران روش گفتگو با مشتریان هدف و مشتاق است، به بهترین نحو آن را پیگیری کنید.

فروش را توسط یک متخصص حرفه ای در فروش نهایی سازی کنید.  
 مهمترین موضوع در فروش درخواست است: درخواست ملاقات، خرید، ارجاع و ...



# نکات کاربردی

# کتاب: مدیریت بحران

● یک سوال مهم

- نگرانی واقعی شما چیست؟ اگر بدانید شش ماه دیگر زنده هستید چه کار خواهید کرد؟
- کدام بخش از زندگی اهمیت بیشتری پیدا خواهد کرد که در گذشته به آنها توجه نداشتید؟

آرامش ذهن و جسم را مهمترین هدف قراردهید.

- از روش ده هدف استفاده کنید. مهمترین اهداف را بنویسید و مهمترین را انتخاب کنید و آن را هدف بزرگ و مشخص قراردهید. یک فهرست از کارهای لازم تهیه و به ترتیب اولویت بنویسید، آن وقت کنترل در دست شماست.

هرروز با توجه به هدف شماره یک قدم بردارید و یک روز هم از آن غافل نشوید.

چهار روش جهت تغییر زندگی

۱. چه کارهایی را باید بیشتر انجام دهید؟

۲. چه کارهایی را باید کمتر انجام دهید؟

۳. چه کار جدیدی را باید شروع کنید؟

۴. حذف برخی از کارها و تفویض آنها

به جای انجام کارهای بیشتر، به کارهای با اهمیت تر بپردازید.

- با ضریب ساعتی، درآمد مورد انتظار خود را با کارهای در حال انجام با آنچه دارد اتفاق می افتد مقایسه و اگر با هدف تناسب ندارد از آن خودداری کنید.



# نکات کاربردی

# کتاب: مدیریت بحران

قبل از انجام هر کاری بپرسید، چه می‌شود اگر انجام ندهم، اگر لازم نیست بلا فاصله انجامش بدھید، به آینده موكول کنید.

با ورود به خانه همه چیز (کار) را تعطیل کنید.

به سلامتی ذهن و جسم اهمیت دهید، هر روز حتماً سی دقیقه ورزش کنید، غذای معتدل بخورید.

سه ساعت بین غذا و خواب فاصله بیندازید، حداقل هشت ساعت بخوابید.

برای موفقیت، ذهن برتر شما مهمترین عامل است و از ایمان، آرامش و اعتماد به نفس برای داشتن آن بهره ببرید.

برای آرامش ذهن از مدیتیشن، دعا و مراقبه استفاده کنید.

پنج ویژگی قابل تحسین افراد موفق را یادداشت کنید و ببینید چکار باید انجام دهید تا این ویژگی ها در شما هم باشد.

آرام باشید، به توانایی خود ایمان داشته باشید، جرأت داشته و شجاع باشید، حقایق را پذیرید، کنترل کنید، از ضرر کردن بپرهیزید، بحران را مدیریت کنید، همواره در ارتباط باشید، محدودیت های اصلی را مشخص کنید، خلاقیت خود را رها سازید، روی نتایج متمرکز شوید، روی اولویت ها تمرکز کنید، ضد حمله بزنید، گردش نقدینگی ایجاد کنید، بیشتر بفروشید، همه چیز را ساده بگیرید، انرژی خود را ذخیره کنید، ارتباط برقرار کنید، اخلاق پادشاه است، تا موفقیت طاقت بیاورید.

