



مورد تعاملات خاص و سایر جنبه‌های کسب‌وکار خود ارزیابی می‌کند.

ایجاد بنیانی مستحکم

گندله سنگ آهن شرکت معدنی و صنعتی گل‌گهر ماده اولیه برای تولید آهن اسفنجی شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر است. با توجه به این مسئله، شرکت تمام پارامترهای کیفی مورد نیاز تولیدکنندگان شمش و سایر محصولات پایین‌دست فولاد را تا حد فراتر از انتظار برآورده می‌کند. شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر با شرکت‌هایی که تامین پایدار بار مورد نیاز به عنوان یک پارامتر مهم پیگیری می‌کنند، وارد قراردادهای بلندمدت می‌شود و تامین پایدار ماده اولیه را برای آنها تضمین می‌کند. همچنین این شرکت به منظور توزیع عادلانه محصول باکیفیت خود در بین مشتریان و در راستای پیاده‌سازی سیاست‌های ابلاغی وزارت محترم صنعت، معدن و تجارت کشور، عرضه محصول خود در بورس کالا اقدام کرده است. شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر همواره بزرگترین عرضه‌کننده آهن اسفنجی در کشور بوده است که توانسته است رضایت مشتریان خود را تا حد زیادی بالا نگه دارد. این شرکت به منظور پایش شاخص‌های کنترلی خود به جز پایش‌های ماهانه، فصلی و سالانه داخلی، در جایزه تعالی سازمانی نیز شرکت می‌کند و همواره در معیار مشتریان و نتایج آن‌ها برترین امتیازها را کسب کرده است.

منابع انسانی مهم‌ترین سرمایه‌های یک سازمان به شمار می‌آیند و مدیران بر این باورند که بنگاه بدون وجود کارمندان متعهد و متخصص خدمات مناسبی ارائه نخواهد شد. همچنین نمی‌توان از کارمند نامناسب انتظار داشت که با مشتری رفتار مناسب داشته باشند. بنابراین، شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر در جذب و آموزش کارکنان خود بسیار دقیق و علمی عمل می‌کند. ارزش‌ها مهم‌ترین بخش از یک چشم‌انداز کامل و با صلابت به شمار می‌آیند. رفتار افراد در هنگامی که بر روی هدف و تصویر آینده کار می‌کنند ناشی از این ارزش‌ها است. یکی از مزایای تبیین ارزش‌های مشتری‌مدارانه، تعیین رفتارهای مورد انتظار برای کارمندان و دریافت مداوم بازخوردها این است که چارچوبی برای شرکت فراهم می‌کند که در قالب آن شرکت می‌تواند:

- کارمندان جدیدی استخدام کند؛
- عملکرد خود را بسنجد؛
- برای توسعه‌ی شغلی برنامه‌ریزی کند؛
- از رفتارهای مشتری‌مدارانه تقدیر کند.

در نتیجه، مشتری‌مداری و توجه به نیازهای مشتری به جزو لاینفک شرکت به شمار می‌آید. در نهایت، اثربخشی این رویکرد از طریق افزایش مشتریان وفادار، افزایش سودآوری، رشد و توسعه‌ی شرکت و کارت امتیازی متوازن، قابل سنجش و ارزیابی است. در همین راستا، شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر همواره وضعیت کسب‌وکار مشتریان خود را پایش و نیاز آنان را بررسی می‌کند. این شرکت به منظور مدیریت بهینه رضایت مشتریان،

نسبت به رتبه‌بندی آن‌ها بر اساس مدل (RSVP) کرده و بر اساس این مدل ارزش پیشنهادی متناسب هر رده را به مشتری ارائه می‌دهد. راه‌اندازی پورتال مشتریان و گسترش ارتباط با آن‌ها از طریق سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)، نظرسنجی به صورت دینامیک و بر روی هر خرید، ایجاد بانک اطلاعاتی بازار، مشتریان و رقبا و قیمت‌های جهانی، تدوین گزارش‌های تحلیل بازار، تهیه گزارش‌های هفتگی بررسی بازارهای جهانی، جمع‌آوری اطلاعات بازار به خصوص بازارهای جهانی برای کشف الگوهای رفتاری قیمت‌ها و ارتباط آن‌ها با آهن اسفنجی از سایر اقدامات صورت گرفته و در حال انجام در شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر است. این شرکت نسبت به استقرار استاندارد «ISO ۱۰۰۰۴» برای سنجش رضایت مشتریان و همچنین استاندارد «ISO ۱۰۰۰۲» به منظور مدیریت شکایات اقدام کرده که موفق به اخذ گواهینامه شده است.

