

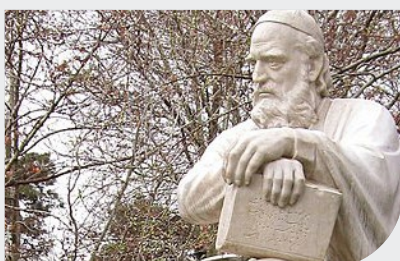


نشریه الکترونیکی بانک ایران زمین  
آبان ۱۴۰۱. سال هشتم . شماره ۵۴



- ◆ سواد دیجیتال کاربران بانک، موجب ارائه خدمات مطلوب می شود
- ◆ رمز موفقیت بانک در بازار رقابتی، بهبود بهره وری است
- ◆ خدمت صادقانه به مشتری، بهترین روش بازاریابی است

# فهرست



سرمقاله	۳
همراه با ایران زمین	۵
مقاله	۱۸
گفت‌وگو	۲۲
اقتصادی	۲۹
همراه با جهان	۳۶

اجتماعی	۴۲
فرهنگی	۴۵
سلامت	۵۴

صاحب امتیاز: بانک ایران زمین | سردبیر: سید محمد حسین استاد  
 تحریریه: افسانه پورمراد، امید طاهری، صبا شکوهمند | خبرنگار و ویراستار: اعظم رضانی  
 طراح گرافیک: وحید هروی | صفحه‌آرا: سمیه حسنی | مدیر هنری: زهرا الهی



## سرمقاله

### راهبرد بانک ایران زمین، ایجاد انگیزه در تولیدکننده داخلی است

سیدمحمدحسین استاد

بانک ایران زمین به تولیدکننده داخلی حق می‌دهد. دغدغه و موانع بی‌مورد و غیرلازم، چرخ اقتصاد کشور را به مرور زمان فرسوده و ناکارآمد می‌کند؛ درحالی‌که با توجه به شرایط اقتصادی موجود، یکی از راه‌های برون‌رفت کشور از مشکلات اقتصادی پیش رو، حمایت بی‌چون‌وچرای دولت و شبکه بانکی کشور از تولیدکننده داخلی است. رونق بازار، فعال شدن هر چه بیشتر چرخ صنعت، خودکفایی هرچه بیشتر کشور، ایجاد انگیزه در تولیدکنندگان و صنعتگران در ارائه کالا و خدمات بهتر، همه به حمایت‌های مستمر دولت و عمل‌گرایی بانک‌ها در این حوزه بستگی دارد.

راهبرد بانک ایران زمین در این مسیر، ایجاد انگیزه در تولیدکننده داخلی است. نگاهی اجمالی به کارنامه قابل‌دفاع این نهاد مالی در زمینه حمایت

مشتریان وفادار و مخاطبان فرهیخته و ارجمند نشریه ارتباط ایران زمین، درود بر شما. نگاه کلی به شرایط اقتصادی کشور نشان می‌دهد، فروش نفت به دوران اوج قبل از تحریم رسیده و درآمدهای دولت از مالیات نیز، در سقف پیش‌بینی شده محقق شده است. این یعنی نگرانی‌هایی که در حوزه مسائل اقتصادی در ذهن برخی از تولیدکنندگان داخلی به وجود آمده است، محلی از اعراب ندارد و دلیل بالا رفتن ناگهانی قیمت سکه و ارز هم باید در جای دیگری جست‌وجو شود؛ با این همه، دغدغه‌های قدیمی و قابل‌تأمل تولیدکنندگان داخلی نظیر مدیریت صحیح و هوشمندانه، رفع کاغذبازی‌های معمول اداری و اخذ تسهیلات ارزان‌قیمت در کمترین زمان ممکن و همراه با شرایط آسان و... همچنان به قوت خود باقی است.

## راهبرد بانک ایران زمین، ایجاد انگیزه در تولیدکننده داخلی است

از تولید داخلی و ارائه طرح‌های تسهیلاتی آسان و انگیزه‌بخش به مشتریان حقیقی و حقوقی نظیر طرح انتخاب، این مهم را به‌درستی به اثبات می‌رساند.

باید آینده‌نگر بود و عمق دید داشت. انتخاب‌های اشتباه، سخت‌گیری‌های بیش‌ازاندازه، رفتارهای هیجانی و به دور از شأن مشتری هوشمند امروز، نه تنها راه به جایی نمی‌برد؛ بلکه رابطه راهبردی بانک با مشتری را نیز به خطر می‌اندازد. نکته ظریف در این مسیر، قدرت رسانه‌ها، اصحاب قلم و تحلیل‌گران منصف و خوشنام اقتصادی است. این مثلث طلایی می‌تواند در معرفی بانک‌های خدمت‌گزار و حامی تولید داخلی و نهادینه کردن فرهنگ استفاده از کالای ایرانی با معرفی ظرفیت‌های تولید، نقش آفرین باشد و از آن‌سو، کاغذبازی‌های اداری و فرسایشی را به محک نقد و بازبینی بگذارد.

مثل همیشه این گفتار کوتاه را نیز با خبری خوش به پایان می‌رسانم. به منظور افزایش امنیت و حفظ حریم خصوصی و نیز تقویت زیرساخت‌های فنی و سیستمی جهت تبادل اطلاعات، ضمن راه‌اندازی بخش درخواست صدور دسته‌چک جهت صحت اعتبارسنجی و صلاحیت مشتری در سامانه داخلی بانک، صدور دسته‌چک نیز به‌زودی شخصی‌سازی می‌شود. در حوزه‌های دیگر نیز خبرهای خوش در راه است که در زمان مناسب خود، به اطلاع شما مشتریان عزیز خواهد رسید.

اطمینان داشته باشید بانک ایران‌زمین لحظه‌ای در رسیدن به اهداف ترسیمی و جلب رضایت حداکثری شما تعلل نخواهد کرد. پیمودن راه دشوار است، تحریم‌های بانکی و محدودیت‌های ایجادشده در حوزه فناوری و شبکه‌های اجتماعی، در کندی ارائه خدمات شبکه بانکی به مشتری بی‌تأثیر نیست؛ اما این نهاد مالی به پشتوانه مشتریانی چون شما، با قدرت و انگیزه بیشتر به راه خود -که راه سربلندی ملت شریف ایران است- ادامه خواهد داد. در پایان، شنیدن پادکست‌های رادیو آوای ایران‌زمین، صدای اختصاصی این نهاد مالی را نیز به شما پیشنهاد می‌کنم. برای شما توفیق و بهروزی روزافزون آرزو می‌کنم.

### انتخاب‌های

اشتباه،

سخت‌گیری‌های

بیش‌ازاندازه،

رفتارهای

هیجانی و به

دور از شأن

مشتری هوشمند

امروز، نه تنها راه

به جایی نمی‌برد؛

بلکه رابطه

راهبردی بانک با

مشتری را نیز به

خطر می‌اندازد.

# همراه با ایران زمین



- ◆ مدیران
- ◆ تازه‌ها
- ◆ رادیو آوای ایران زمین
- ◆ با استان‌ها
- ◆ ایران زمین در رسانه‌ها



## مدیران

### سواد دیجیتال کاربران بانک، موجب ارائه خدمات مطلوب می‌شود

همایش بانکداری دیجیتال با حضور مدیران ارشد



برشمرده و افزود: تجهیز شعب، افزایش سرعت ارتباطات و ایجاد مرکز داده‌های بانک، از اقدامات مؤثر در مسیر ارائه خدمات با کیفیت در حوزه بانکداری دیجیتال است و بر همین اساس، خدمات مورد نیاز مشتری شناسایی و طراحی می‌شود در اختیار او قرار می‌گیرد.

وی ارائه خدمات دیجیتال مطلوب را بر داشتن سواد دیجیتال کاربران منوط دانست و افزود: در بانکداری دیجیتال به جای تولید محصول، خدمت تولید می‌شود. در مرحله بعد، این خدمات در اختیار فین‌تک‌ها قرار می‌گیرد تا بتوانند از این طریق به مشتریان خود، خدمات ارائه کنند.

این مدیر بانکی عامل پیشرفت بانک ایران زمین را حضور کارشناسان و متخصصان حرفه‌ای و مجرب در این حوزه دانست و خاطرنشان کرد:

به منظور آشنایی بیشتر کارکنان از آخرین تحولات بانکداری دیجیتال در بانک ایران زمین و معرفی خدمات جدید در این حوزه، همایش بانکداری دیجیتال با حضور مدیران ارشد بانک در تبریز برگزار شد.

در این همایش فرهاد اینالویی، معاون فناوری اطلاعات بانک، بانکداری دیجیتال را ارائه خدمات به کسب‌وکارهای دیجیتالی فعال در سوپر اپلیکیشن‌های مختلف معنا کرد و گفت: بانک ایران زمین از سال ۱۳۹۶ در این عرصه قدم گذاشت و در حال حاضر با تلاش مستمر همکاران در حوزه بانکداری دیجیتال، توانسته است به نتایج قابل توجهی دست یابد.

اینالویی ایجاد تجربه مطلوب و ارائه خدمات دیجیتال به مشتریان را از اولویت‌های بانک

ویژگی بارزش برشمرد و گفت: وجود ظرفیت‌های فوق‌العاده نیروی انسانی در بانک که با تعهد حداکثری برای رسیدن به اهداف تعیین‌شده زحمت می‌کشند، موجب شده است بانک امروز در بین رقبای جایگاه مطلوبی قرار گیرد. این مدیر بانکی، بر همکاری شعب با هلدینگ جامپ نیز تأکید کرد و افزود: با ابزارها و زیرساخت‌هایی که در حوزه فناوری اطلاعات ایجاد شده است، دستیابی به اهداف تعیین‌شده ممکن است. در ادامه این همایش، نمایندگان هلدینگ جامپ، متعلق به بانک ایران‌زمین، درباره خدمات شرکت‌های این هلدینگ، مطالبی را بیان کردند.

در همایش بانکداری دیجیتال، فرهاد اینالویی معاون فناوری اطلاعات، محمد حسینی کنارویی مدیر امور شعب استان‌ها، اصغر باباپور مدیر امور بانکداری دیجیتال، محمود ساوسی رئیس اداره کارت و شبکه پرداخت، محمدمین محمد زمانی رئیس اداره داده‌کاوی و هوش تجاری، رسول اسدی مدیر شعب استان‌های آذربایجان شرقی و غربی و اردبیل؛ همچنین رؤسا و معاونان شعب این استان‌ها، همراه با نمایندگان شرکت‌های هلدینگ جامپ حضور داشتند.

همکاران ما در شرکت‌های سابقین تجارت آریا، مرکز نوآوری ایران‌زمین، آرمان وفاداری آریا، پدیسار انفورماتیک و چند شرکت دیگر در قالب هلدینگ جامپ، در زمینه‌های پرداخت دیجیتال، زیرساخت‌های فنی بانکداری دیجیتال، باشگاه مشتریان، پشتیبانی سخت‌افزار و مرکز تماس بانک ایران‌زمین فعالیت و چرخه بانکداری دیجیتال بانک را پشتیبانی می‌کنند.

در ادامه همایش باباپور، مدیر امور بانکداری دیجیتال، بانک موفق را بانکی دانست که خدمات خاص ارائه کند. وی گفت: بانک ایران‌زمین با ایجاد زیرساخت‌های متفاوت در زمینه بانکداری دیجیتال، بستری امن برای مشتریان خود ایجاد کرده است تا بتوانند از طریق آن خدمات متفاوت و خاص را با توجه به درخواست و نیاز خود دریافت کنند. وی بر تسلط همکاران به ارائه خدمات تأکید کرد و افزود: گام نخست در ارائه خدمات با کیفیت، معرفی دقیق و کامل آن‌ها به مشتریان است. این مهم نیز، مستلزم تسلط کامل همکاران به خدمات؛ همچنین اشراف کامل به دستورالعمل‌های بانک است.

در این همایش کنارویی، مدیر امور شعب استان‌ها، تعصب کارکنان به بانک ایران‌زمین را یک



## خدمتی جدید به مشتریان: کارت مجازی نقدی بانک ایران زمین

### ویژگی‌های کارت مجازی نقدی بانک ایران زمین

- ◆ صدور آنی در شعب؛
- ◆ سهولت در واریز وجوه خرد به سپرده مشترک اشخاص حقیقی؛
- ◆ فاقد جسم فیزیکی و رمز اول؛
- ◆ ویژه سپرده حقیقی دارای شرایط برداشت مشترک؛
- ◆ امکان انتقال وجه به کارت نقدی مجازی از طریق کلیه کارت‌های عضو شبکه شتاب؛
- ◆ امکان اخذ صورت‌حساب از طریق بسترهای بانکداری مدرن؛
- ◆ صرفه‌جویی در وقت و زمان مشتریان؛
- ◆ موارد استفاده از کارت مجازی نقدی بانک

### ایران زمین؛

- ◆ کسب‌وکارهای دیجیتال؛
- ◆ واریز شارژ و هزینه‌های جاری ساختمان؛
- ◆ واریز کمک‌های مردمی برای مراکز خیریه؛
- ◆ واریز اجاره واحدهای استیجاری؛
- ◆ واریز هزینه دوره‌های مراکز آموزشی؛
- ◆ سپرده‌های مجاز برای صدور کارت مجازی؛
- ◆ قرض‌الحسنه جاری بدون دسته‌چک؛
- ◆ کوتاه‌مدت عادی.

جهت کسب اطلاعات بیشتر به شعب کارت مجازی نقدی بانک ایران زمین مراجعه کنید و یا با مرکز ارتباط مشتریان بانک به شماره ۰۲۱-۲۴۸۰۹ تماس بگیرید.

بانک ایران زمین در ادامه ارائه خدمات خود به مشتریان خود، از کارت مجازی نقدی بانک ایران زمین رونمایی کرد. اکنون پرسش مهم ما از شما این است: آیا شما با کارت مجازی نقدی بانک ایران زمین آشنایی دارید؟ این روزها انواع مختلفی از کارت‌های بانکی و اعتباری در دسترس مردم قرار دارد. بانک ایران زمین نیز، همگام با دیگر بانک‌ها تلاش کرده است نیاز مشتریان را شناسایی کند و این خدمت را در اختیار آن‌ها قرار دهد. همان‌گونه که کارت‌های بانکی انواع مختلف دارند، از انواع کارت نقدی نیز می‌توان به کارت نقدی مجازی اشاره کرد.

### کارت مجازی نقدی چیست؟

از محصولات جذاب حوزه کارت که چند سال اخیر رواج بیشتری پیدا کرده است، می‌توان به کارت‌های مجازی اشاره کرد. همان‌گونه که از عنوان آن مشخص است، این کارت موجودیت فیزیکی ندارد و صرفاً یک کارت مجازی و الکترونیکی است که بر روی سپرده حقیقی یا حقوقی مشترک صادر می‌شود و شماره آن در اختیار اشخاص متقاضی قرار می‌گیرد. خریداران کالا و خدمات می‌توانند با استفاده از کارت‌های عضو شبکه شتاب، وجوه مورد نظر خود را به این کارت واریز کنند.



# رادیو آوای ایران زمین

مخاطبان، میهمان مباحث جذاب ادبی، آموزشی و فناوری



جهانی نیز به کنداکتور برنامه‌های امسال اضافه‌شده و بخش آموزشی نیز با ساختار جدید و به‌صورت مجزا در اختیار شما علاقه‌مندان قرار خواهد گرفت.

این را نیز اضافه کنم که پادکست‌های آموزشی رادیو آوای ایران‌زمین با پرداختی خلاقانه‌تر برای شما عزیزان ساخته خواهد شد. استقبال از بخش‌های آموزشی این رسانه در سال گذشته بسیار بالا بود و همین موضوع، مسؤولیت عوامل برنامه‌ساز این رسانه را سنگین‌تر کرده است. تردید نداشته باشید، تلاش متولیان امر بر جلب رضایت حداکثری شما استوار خواهد بود.

نکته مهم دیگر اینکه؛ چندی پیش در اتاق فکر رادیو آوای ایران‌زمین بنا بر این گذاشته شد که ساختار پادکست‌های ادبی این رسانه نیز تغییر کند. البته تغییر از ابتدای سال به‌تدریج

مدیران محترم، همکاران، مشتریان ارجمند و مخاطبان ارزشمند نشریه ارتباط ایران‌زمین سلام؛ خبرنگار این نشریه هستم و برایتان روزگاری آرام و سرشار از مهر آرزو می‌کنم. همان‌گونه که در شماره‌های پیشین نیز نوشتیم، رادیو آوای ایران‌زمین در پنجمین سال متوالی فعالیت خود، سال ۱۴۰۱ را با تغییر و تحولات عمده در کنداکتور برنامه‌هایش آغاز کرد و شما نمود بارز این تحولات را از اوایل ماه اردیبهشت در برنامه‌های این رسانه بانکی، احساس کردید.

سیاست این رادیو در سال جاری، تکیه بر پادکست و طرح مباحث اقتصادی خرد و کلان؛ به‌ویژه اقتصاد دیجیتال است. بخش‌های فرهنگی و ادبی رادیو نیز با قدرت بیشتر و البته رویکرد جدید، به کار خود ادامه خواهند داد. بخش پرداختن به رویدادهای شگفت‌انگیز

پادکست فردا هم طبق سیاق معمول با طرح مباحث جذاب حوزه فناوری و دانش روز ساخته و به دوستداران این پادکست‌ها تقدیم شد.

عوامل رادیو آوای ایران زمین تمام تلاش خود را برای جلب رضایت حداکثری شما به کار بسته‌اند. با این امید که این برنامه‌ها بتوانند حال خوب را برای شما به ارمغان آورند و سطح آگاهی‌های مالی و اقتصادی شما را نیز ارتقا بخشند. همچنان با ما و کنار ما بمانید. چون همیشه از همراهی هم‌دلانه و صمیمانه شما سپاسگزاریم.

و به شکل نامحسوس در این پادکست آغاز شده بود؛ اما از ابتدای ماه مهر و با تصویب ساخت آرم جدید برای برنامه و رفتن به سمت پویایی بیشتر در انتخاب محتوا، این تغییرات سرعت بیشتری به خود گرفت. در سری پادکست‌های ادبی جدید، بخش حاشیه‌های زندگی شاعران و نویسندگان بزرگ ایران زمین که به خلق اثر ارزشمند ادبی منجر شده است نیز، برای شما شنیدنی خواهد بود.

### در ادامه برنامه‌های پخش شده در ماه آبان رادیو آوای ایران زمین را با

#### یکدیگر مرور می‌کنیم

ماه آبان، بارگذاری منظم پادکست‌های رادیو آوای ایران زمین از سر گرفته شد. اتفاق جالب در پادکست‌های این رسانه در این ماه، پرداختن به نگاه، اندیشه، آثار و حواشی زندگی نویسندگان تراز اول زن ایران زمین، در پادکست از واژه تا کلام (کافه بانک سابق) بود.

ماه آبان با افتخار درباره خانم‌ها سیمین دانشور، شهرنوش پارسی‌پور، گلی ترقی و غزاله علیزاده صحبت کردیم. ادای دین کوچکی بود از سوی عوامل پرتلاش این رسانه به این عزیزان و تمام نویسندگان و اهالی قلم و فرهنگ این سرزمین که چراغ

آگاهی و دانایی را همچنان روشن و پرفروغ نگه داشته‌اند.

پادکست چشم سوم هم در این ماه ساخته شد و در اختیار علاقه‌مندان قرار گرفت. این پادکست، برنامه‌ای اقتصادی با تحلیل بازارهای مالی ایران و جهان، تحولات بازار بورس و ارز، مسکن، سکه، طلا، خودرو، رمز ارزها، ارزهای دیجیتال و آخرین رویدادهای اقتصادی است. پادکست فنوین و



# با استان‌ها

## جلسه ماهانه رؤسای شعب استان‌های آذربایجان و اردبیل

استان‌های آذربایجان شرقی، غربی و اردبیل



جلسه بررسی عملکرد شعب استان‌های آذربایجان غربی و شرقی و اردبیل با حضور مدیر شعب استان برگزار شد. در این جلسه اسدی، مدیر شعب استان، به منظور افزایش کیفیت خدمت‌رسانی به مشتریان، از رؤسای شعب خواست با حساسیت بیشتری بر عملکرد کارکنان نظارت کنند. وی ضمن قدردانی از همکاران به خاطر محقق کردن ۷۸ درصد از اهداف تعیین‌شده گفت: همکاران با تلاش بیشتر می‌توانند به تمام اهداف اعلام‌شده از سوی مدیران ارشد بانک، دست یابند. مدیر استان؛ همچنین بر کنترل دوربین‌ها، کپسول آتش‌نشانی، آژیر خطر و دزدگیر شعبه، از سوی رؤسای شعب به صورت روزانه تأکید کرد. در ادامه شهام‌فر، معاون منطقه، بر اساس آمارهای استخراجی، به تشریح و تجزیه و تحلیل عملکرد شعب در پایان ماه پرداخت و جهت بهبود و تحقق اهداف در کلیه شاخص‌ها، رهنمودهای لازم را در اختیار شعب قرار داد.

**اسدی: همکاران  
با تلاش بیشتر  
می‌توانند به تمام  
اهداف اعلام‌شده  
دست یابند**

## بازدید معاون طرح و برنامه از شعب استان

استان‌های خراسان شمالی و رضوی

به منظور تحلیل وضعیت و بررسی موقعیت مکانی استقرار شعب استان‌های خراسان رضوی و شمالی، معاون طرح و برنامه بانک ایران‌زمین از این شعب بازدید کرد. در این دیدار مهران سوادکوهی، معاون طرح و برنامه بانک، ضمن برگزاری جلسه‌های متعدد با رؤسای و معاونان شعب، وضعیت شعب را بررسی و متناسب با ظرفیت هر منطقه، نکاتی را برای توجه بیشتر مسؤولان شعب، متذکر شد. سوادکوهی؛ همچنین از ارائه طرح‌ها و محصولات جدید بانک خبر داد و گفت: با ارائه این خدمات به مشتریان، زمینه بازاریابی هرچه بیشتر شعب برای معرفی خدمات بانک فراهم خواهد شد. معاون طرح و برنامه از رؤسای شعب خواست تا فرصت‌ها و ظرفیت‌های منطقه و فرامنطقه‌ای را شناسایی و پیشنهادهای خود را با هدف ورود به بازارهای کلان، با مدیر استان مطرح کنند.

**سوادکوهی:  
خدمت صادقانه  
به مشتری،  
بهترین روش  
بازاریابی است**



## هدف‌گذاری بانک برای جایگاه نخست ارائه خدمات نوین

استان‌های فارس، بوشهر، کهگیلویه و بویراحمد



هشتمین گردهمایی رؤسای شعب استان‌های فارس، بوشهر، کهگیلویه و بویراحمد با موضوع ارزیابی عملکرد شعب و بررسی میزان تحقق اهداف تعیین‌شده با حضور مدیر شعب استان برگزار شد.

در این جلسه حسن‌شاهی، مدیر شعب استان، هدف آن مدیریت را قرار گرفتن در جایگاه نخست کشور در کلیه زمینه‌ها بیان کرد و گفت: این مهم تنها با بازاریابی، برنامه‌ریزی منسجم، همت و تلاش مضاعف کلیه کارکنان میسر می‌شود.



### هدف ما

### رسیدن به

### جایگاه نخست

### کشور در کلیه

### زمینه‌هاست

وی در ادامه بر تعیین تکلیف سریع و به‌موقع تسهیلات ازدواج و فرزندآوری تأکید کرد و افزود: تسهیلات مذکور باید در حداقل زمان ممکن پرداخت شود و تعلل در تعیین شعبه یا پرداخت تسهیلات

پذیرفته نمی‌شود. مدیر استان؛ همچنین با بررسی تحلیل نحوه عملکرد مسؤولان شعب، نظارت و مدیریت صحیح رؤسای شعب را موجب رضایت مشتریان و آرامش در شعبه دانست و آن را عاملی برای تحقق بیش‌ازپیش اهداف برشمرد.

در پایان فاطمی، معاون استان، ضمن اشاره به ظرفیت منطقه در زمینه منابع گفت: در این مسیر تا تحقق کامل اهداف، همراه و همگام شعب خواهیم بود.



## رمز موفقیت بانک در بازار رقابتی، بهبود بهره‌وری است

استان‌های مازندران، گلستان و سمنان

انسانی آموزش‌دیده و توانمند، می‌تواند با این دو بال نیرومند، تحول ایجاد کند. سوادکوهی در ادامه، یادگیری و افزایش سطح دانش الکترونیک کارکنان را از اولویت‌های بانک برشمرد و افزود: این روند به بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان می‌انجامد و آن‌ها می‌توانند در جایگاه افرادی متفکر، تحلیل‌گر و تسهیل‌گر در سازمان ظاهر شوند.

در ادامه حسینی کنارویی، مدیر امور شعب استان‌ها، شعبه را قلب تپنده و مرکز شورآفرینی و نشاط در خط مقدم اعلام کرد و گفت: مدیر موفق فردی است که در کنار تمام وظایف محوله، هم یک ایده‌پرداز و بازاریاب حرفه‌ای باشد، هم قدرت تجزیه و تحلیل بازار را داشته باشد.

وی تحول فکری و رفتاری کارکنان را ضروری‌تر از انتقال دانش و مهارت حرفه‌ای دانست و افزود: کارکنان در نقش‌ها و موقعیت‌های جدید سازمانی با یکدیگر تعامل مؤثر پیدا می‌کنند،

معاون طرح و برنامه و مدیر امور شعب استان‌های بانک، به منظور بازدید از شعب و دیدار با همکاران مدیریت شعب استان‌های مازندران، گلستان و سمنان، به استان مازندران سفر کرد. در این دیدار، مهران سوادکوهی شرط لازم برای بالا رفتن سطح قدرت رقابت‌پذیری را بهبود مستمر در بهره‌وری از نیروی انسانی برشمرد و افزود: در راه رسیدن به اهداف ابلاغی و دستیابی به جایگاه مطلوب در تعامل با مشتریان، لازم است رؤسای شعب بیش‌ازپیش به بالا بردن سطح بهره‌وری توجه کنند.

### سوادکوهی: دو مؤلفه اصلی بهره‌وری، کارایی و اثربخشی است

سوادکوهی دو مؤلفه اصلی بهره‌وری را، کارایی و اثربخشی دانست و گفت: کارایی استفاده کارآمد از امکانات، منابع، محصولات و خدمات در فرایند عملیات اجرایی؛ همچنین اثربخشی عوامل مذکور در تحقق اهداف ابلاغی است. این مدیر بانکی مراقبت و دانش را به دو بال نیرومند برای پرواز تشبیه کرد و گفت: یک نیروی



## ارائه خدمت مناسب، اولویت بانک ایران زمین است

استان‌های مازندران، گلستان و سمنان



**سلیم بهرامی: آموزش  
همکاران در حوزه  
بانکداری مدرن، یک  
اصل ضروری است.**

سلیم بهرامی، مدیر شعب استان‌های مازندران، گلستان و سمنان، در همایش استانی شعب، اولویت بانک ایران زمین را ارائه خدمات مناسب و با کیفیت به مشتریان دانست و گفت: رؤسای شعب باید در جایگاه ناظر، در اجرای دقیق این موضوع از سوی کارکنان گام بردارند.

وی در جمع رؤسا و معاونان شعب، آموزش همکاران در حوزه بانکداری مدرن را ضروری دانست و افزود: در دنیای امروز فناوری حرف نخست را می‌زند و ما نیز از این موضوع مستثنی نیستیم و باید با ارائه خدمات دیجیتال با کیفیت، رضایت مشتریان را جلب کنیم.

مدیریت امور شعب استان‌های مازندران، گلستان و سمنان یکی از مدیریت‌های فعال در شمال کشور است. این مدیریت با تعداد ۲۹ شعبه در منطقه، کلیه خدمات بانکی و خدمات بانکداری دیجیتال را به همشهریان ارائه می‌کند.

### ارائه خدمت مناسب، مستلزم حضور نیروهای متعهد و متخصص است

خویشترن سازمانی و حرفه‌ای خود را به نمایش می‌گذارند و در نهایت این روند به تربیت و پرورش رفتار حرفه‌ای کارکنان و توانمندسازی آینده حرفه‌ای بانک منجر خواهد شد. در این دیدار، بهرامی مدیر شعب استان‌های مازندران، گلستان و سمنان نیز ضمن قدردانی از حضور مدیران عالی بانک، گزارشی از وضعیت عملکرد شعب تابعه ارائه کرد و گفت: نوآوری و چابکی باید در سراسر بانک نهادینه شود تا در برآورد نیاز مشتریان و بهره‌گیری از فرصت‌ها، همیشه یک گام جلوتر از سایر رقبای خود باشیم. وی در پایان گفت: در این مسیر، مسؤول شعبه محرک اصلی مدیریت در اجرای برنامه‌هاست و دلیل پیشرفت و بالا رفتن انگیزه در همکاران خواهد بود.

# ایران زمین در رسانه‌ها

## ایران زمین در رسانه‌ها



در گذشته کمتر نهادی ضرورت دیجیتالی شدن بانک‌های کشور و عدم حضور مشتری در بانک را جدی می‌گرفت؛ اما بانک ایران زمین هم‌پای چند نهاد مالی پیشروی دیگر، زیرساخت‌های این مهم را پی ریخت و امروز ثمره این تدبیر هوشمندانه را مشتریان این بانک دریافت می‌کنند.

یادآور می‌شود؛ در ماه آبان، خبرهای مربوط به بازدید معاون طرح و برنامه از شعب استانی، صندوق امانات بانک، آگهی مزایده املاک و معرفی خدمات بانکداری مدرن بانک به مشتریان، بیشتر از سایر رویدادهای دیگر این

به گزارش خبرنگار ارتباط ایران زمین، تعامل سازنده و پویای یک سازمان؛ به‌ویژه یک نهاد مالی با رسانه‌ها، از هوشیاری و تدبیر صحیح آن نهاد در جهت اطلاع‌رسانی صحیح به مردم و مشتریان حکایت می‌کند. بانک ایران زمین در جایگاه یک بانک خوش‌نام و در حال پیشرفت، همواره در مدار توجه رسانه‌های مطرح کشور بوده است و فعالیت‌های آن؛ به‌ویژه نحوه عمل به مسؤلیت اجتماعی خود در این ماه‌های دشوار و نحوه حمایت این نهاد مالی از تولیدکنندگان داخلی و مردم، دقیق و موشکافانه رصد می‌شود. شاید

**تجارت نیوز، اتاق تهران و ۹ سایت دیگر؛**

♦ خبر نحوه معاملات با چک صیادی بانک

ایران زمین در **نبض بورس و ۴ سایت دیگر؛**

♦ خبر رمز موفقیت بانک ایران زمین در بازار رقابتی

بهبود مستمر بهره‌وری است، در **خبرگزاری ایلنا،**

**تیترا ۲۴، نقدینه و ۵۷ سایت دیگر؛**

♦ خبر هدف‌گذاری بانک ایران زمین برای جایگاه

نخست ارائه خدمات نوین در **روزنامه سراسری**

**سایه؛**

♦ خبر دعوت به همکاری در بانک ایران زمین

در **خبرگزاری ایلنا، فردا نیوز، مثلث آنلاین و ۶**

**سایت دیگر؛**

♦ خبر بررسی سه ابزار مهم برای آینده روشن

بانک ایران زمین در **بانکداری ایرانی؛**

♦ خبر افزایش درآمد بانک ایران زمین در

تسهیلات اعطایی در شش‌ماهه نخست سال

جاری در **نبض بورس؛**

♦ خبر ارائه خدمات مناسب، اولویت بانک

ایران زمین در **خبرگزاری تابناک، روزنامه سراسری**

**سایه، پیام فوری و ۵ سایت دیگر؛**

♦ خبر کاهش هزینه و افزایش درآمد قابل توجه

بانک ایران زمین در **خرد و کلان؛**

♦ خبر بانک ایران زمین و درک تغییر نیازها و

اولویت‌های مشتریان در **تیترا ۲۰.**

بانک دیده شد. انعکاس سایر خبرهای این ماه

بانک ایران زمین - در رسانه‌های مهم برخط و

مکتوب کشور - به شرح زیر است.

♦ خبر دیدار مدیران بانک ایران زمین از شعب

غرب کشور در **نبض بورس، روزنامه ابتکار،**

**خبربان و ۷ سایت دیگر؛**

♦ خبرهای سواد دیجیتال کاربران بانک ایران زمین

موجب ارائه خدمات مطلوب می‌شود، ارتقای

سطح امنیت در بانک، معرفی خدمات بانکداری

مدرن در بانک ایران زمین و نقش منابع انسانی

ماهر در بهره‌وری بانک‌ها، در **خبرگزاری تابناک،**

**خبرگزاری ایرنا، عصر ایران، تجارت گردان و ۵**

**سایت دیگر؛**

♦ خبر بازدید معاون طرح و برنامه از شعب استان

خراسان رضوی و شمالی در **خبرگزاری ایلنا، پایگاه**

**خبری بانک و صنعت، روزنامه عصر اقتصاد و ۳۱**

**سایت دیگر؛**

♦ خبر دغدغه‌هایتان را به صندوق امانات

ایران زمین بسپارید در **ایستا نیوز، نقدینه و ۳**

**سایت دیگر؛**

♦ خبر طراحی بانک ایران زمین برای چک‌های

جدید در **پول نیوز؛**

♦ خبر آگهی مزایده املاک بانک ایران زمین در

**دنیای بانک و بیمه، و ۲۵ سایت دیگر؛**

♦ خبر جزئیات وام نقدی بانک ایران زمین در



## مقاله



### ◆ تأثیر راهبردهای بازاریابی مشتری محور در جذب و وفاداری سازی مشتریان (بخش دوم)

سید زمان موسوی میرکلایی | شعبه نوشهر، کد ۱۱۵۴

# تأثیر راهبردهای بازاریابی مشتری محور در جذب و وفاداری سازی مشتریان

## (بخش دوم)

سید زمان موسوی میرکلایی | شعبه نوشهر، کد ۱۱۵۴

مقاله

به گزارش خبرنگار ارتباط ایران زمین، بخش نخست این مقاله به تعریف مشتری‌مداری، اهمیت بازاریابی مشتری‌محور، ارکان اصلی بازاریابی بر اساس مشتری‌مداری و پیاده‌سازی بازاریابی مشتری‌محور اختصاص یافته بود. ضمن پیشنهاد مطالعه بخش نخست در شماره پیشین، بخش دوم مقاله در ادامه تقدیم می‌شود.

همین اساس بهبود و توسعه می‌بخشند. ج. شرکت‌های تجاری و بانک‌ها که مشتری‌مداری را سرلوحه کارهای خود قرار می‌دهند، بر ایجاد ارتباط با مشتریان و ارتقای تجربه مشتری در رابطه با محصول یا خدمات تمرکز دارند.

د. شرکت‌های تجاری و بانک‌های متعهد به مشتری‌مداری، بر تحلیل، برنامه‌ریزی و اجرای یک راهبرد دقیق و متکی بر مشتری تمرکز دارند و به این ترتیب، مشتریانی وفادار و سودآفرین را خلق و آن‌ها را حفظ می‌کنند.

### روش ارزیابی موفقیت سازمان‌های تجاری و بانک‌ها در برگرفتن راهبرد مشتری‌مداری

همه سازمان‌های تجاری از معیارهای واحدی برای سنجش میزان مشتری‌مداری استفاده نمی‌کنند؛ باین‌حال، دو نمونه از مهم‌ترین معیارهای سنجش میزان محوریت مشتری عبارتند از: نرخ از دست دادن مشتری و ارزش چرخه عمر مشتری. به خاطر داشته باشیم که لازم است موارد یادشده، همواره و به‌دقت ارزیابی و نظارت شوند.

### برخی روش‌های کاربردی برای ایجاد سازمانی مبتنی بر فرهنگ مشتری‌مداری

الف. بانک‌ها و سازمان‌های تجاری متعهد و مشتری‌مدار، معمولاً مشتاق و کاملاً بر این باور هستند که مشتری بر همه چیز مقدم است. آن‌ها کاملاً به اهمیت مشتری واقف

بوده و اعتقاد دارند بدون وجود مشتری هرگز قادر نخواهند بود در کسب‌وکار خود موفق باشند. به همین دلیل هم تمایل دارند جهان را از دریچه چشم مشتریان خود ببینند. بازاریاب‌های سازمان‌هایی که از راهبرد مشتری‌مداری پیروی می‌کنند، خواسته‌های مشتریان را درک و از اطلاعات آن‌ها استفاده می‌کنند تا بینش و نگرش آن‌ها را کشف و پاسخ را با تمام بخش‌های سازمان به اشتراک بگذارند.

ب. بانک‌ها و مؤسسه‌های تجاری متعهد به مشتری‌مداری، بر خواسته‌ها و نیازهای مشتریان تمرکز می‌کنند و محصولات و خدمات خود را بر



سید زمان موسوی  
میرکلایی



او کسر شود و در انتها نیز تمام پرداختها با ارزش زمانی پول، مطابقت داده شود.

روش دیگر محاسبه این است که میانگین ارزش سفارش و نرخ تکرار خرید ارزیابی شود؛ برای مثال، اگر میانگین ارزش سفارش هر مشتری، ۱۰۰ هزار تومان و نرخ تکرار خرید به ازای هر مشتری ۲۰ درصد باشد، میزان تخمینی ۱۲۰ هزار تومان خواهد بود. محاسبه ارزش چرخه عمر مشتری به ما کمک خواهد کرد دلیل سرمایه‌گذاری برای حفظ مشتریان را بهتر درک کنیم؛ به علاوه، با این روش ارزش مشتریان خود را بهتر درک می‌کنیم و می‌توانیم آن‌ها را به نحو شایسته طبقه‌بندی کنیم.

### اصول مشتری‌مداری

معمولاً این پرسش در ذهن بسیاری از مدیران نقش می‌بندد که اصول مشتری‌مداری چیست؟ یا برای اجرایی کردن مشتری‌مداری باید از چه اصولی پیروی کرد؟ یا پس از دانستن مصادیق مشتری‌مداری، از چه روش‌هایی باید برای احترام به مشتری استفاده کرد؟ در ادامه، برخی از مهم‌ترین اصول مشتری‌مداری را معرفی می‌کنیم.

### نرخ از دست دادن مشتری

به دست آوردن مشتریان روزبه‌روز دشوارتر می‌شود. به همین دلیل، اغلب سازمان‌ها به جای تلاش در این زمینه، ترجیح داده‌اند در جهت حفظ مشتریان خود سرمایه‌گذاری کنند؛ زیرا:

- ♦ هزینه به دست آوردن مشتریان جدید، پنج برابر بیشتر از حفظ مشتریان موجود است؛
- ♦ افزایش ۲ درصدی حفظ مشتری در ایجاد سود، تأثیری معادل ۱۰ درصد کاهش هزینه دارد؛
- ♦ به‌طور متوسط، سازمان‌ها سالیانه ۱۰ درصد از مشتریان خود را از دست می‌دهند.

بالا بودن نرخ حفظ مشتریان موجب می‌شود سازمان مذکور سریع‌تر توسعه یابد. کلید دستیابی به چنین موفقیتی این است که متولیان امر از دلایل ترک یا ماندن مشتریان آگاه شوند.

برای محاسبه نرخ از دست دادن مشتری، کافی است تعداد مشتریانی که در طول دوازده ماه گذشته از دست رفته‌اند، ارزیابی و بر میانگین تعداد کل مشتریان در همان دوره تقسیم شود.

### ارزش چرخه عمر مشتری

مهم‌ترین و ارزشمندترین دارایی یک کسب‌وکار مشتری‌مدار، مشتری است. سود تولیدشده در مرحله حفظ مشتری، اغلب ارزش چرخه عمر مشتری تعریف می‌شود؛ یعنی ارزش چرخه عمر مشتری مشخص می‌کند سود یک سازمان به ازای هر مشتری چه میزان بوده است. برای محاسبه ارزش چرخه عمر مشتری، کافی است درآمد حاصله از هر مشتری ارزیابی و نتیجه آن از هزینه‌های صرف شده برای ارائه خدمات به



کنند ارزشمند است و به تبع آن، وفاداری او افزایش می‌یابد.

#### ج. احترام به مشتری

هر مشتری انتظار دارد به نظراتش احترام گذاشته شود. کارمند مربوطه باید با مشتریان در کمال احترام پاسخ دهد. حتی اگر مشتری درخواست غیرمنطقی دارد، باید با احترام و صبر به وی توضیح داده شود. مکالمات جدی، عدم ارائه توضیح کافی، پاسخ‌های یک‌کلمه‌ای و انجام دادن کارهای دیگر هم‌زمان با گفت‌وگو با مشتری، می‌تواند نشانه بی‌احترامی به مشتری باشد.

#### د. اعتمادسازی، اصل پایه‌ای مشتری‌مداری

هنگامی که اعتماد مشتری به برند شما جلب شود، مراحل بعدی خرید و وفاداری سریع‌تر انجام می‌گیرد. مشتریان تنها به کسب‌وکاری وفادار خواهند ماند که به آن اعتماد کافی داشته باشند. می‌توان این‌گونه گفت که جلب اعتماد مشتری همه‌چیز است. البته اعتمادسازی مشتریان روندی بلندمدت است که بر پایه قواعد مشتری‌مداری بنا شده است.

#### ه. ارتباط شفاف با مشتری

در ارتباط با مشتری باید شفاف عمل کرد. پیام

#### الف. مدیریت شرایط، اصل مهم در

#### مشتری‌مداری

دقت داشته باشیم مفهوم اصول مشتری‌مداری همواره ثابت است؛ اما روش‌ها و شرایطی که ممکن است برای کارکنان رخ دهد، در حال تغییر است؛ بنابراین نمی‌توان از یک فرمول ثابت برای جلب رضایت تمامی مشتریان بهره برد.

این موضوع به توانایی مدیریت ارتباط با مشتری در شرایط مختلف و پیدا کردن راه‌حل مناسب برمی‌گردد. این مورد در بخش فروش یا امور مشترکین مشهود است. کارکنان بخش‌های مذکور، روزانه با تعداد زیادی از مشتریان ارتباط دارند. هر مشتری ممکن است شکایت، نیاز یا خواسته متفاوتی داشته باشد. به همین دلیل، یک نیروی سازمانی خبره باید بتواند به‌خوبی در شرایط مختلف، پاسخ‌گوی نیاز مخاطب باشد.

#### ب. اهمیت بالای صبر و حوصله

با توجه به درخواست‌های متفاوت مشتریان، کارکنان یک سازمان با انواع و اقسام نیازها روبه‌رو هستند. آن‌ها باید بدون عصبانیت و خستگی و با صبر و سعه‌صدر به مشتریان پاسخ دهند. شکیبایی باعث می‌شود مشتری احساس

خود را با آنها ادامه دهید.

### ح. شنونده خوب و فعال بودن

هنگامی می‌توان نیاز مشتری را به خوبی برطرف کرد که با شنیدن حرف‌هایش متوجه نیاز وی شده باشید. گوش دادن به مشتری باعث می‌شود از پیش‌داوری دور شوید و نیاز وی را به‌طور دقیق برطرف کنید. شنیدن فعال مشتری، احترام ما را به او نشان می‌دهد.

### ط. اهمیت مدیریت زمان در مشتری‌مداری

زمان برای مشتری و کارمند مهم است. باید برای زمان مشتری ارزش قائل شوید؛ از طرفی، شما برای اینکه به هر مشتری به‌دلخواه او زمان اختصاص دهید، زمان کافی نخواهید داشت؛ از طرف دیگر، رقبای شما نیز در حال اجرای فرهنگ مشتری‌مداری هستند. شما باید با مدیریت زمان بتوانید بر رقبای خود پیروز شوید.

### نتیجه‌گیری

به یاد داشته باشید تمام فعالیت‌های سازمان، مبتنی بر عرضه محصولات و خدمات به مشتریان است. سازمانی که نتواند مشتری را جذب و حفظ کند، به تدریج خود را نابود می‌کند. خرید اینک؛ هر مشتری ناراضی می‌تواند بر چندین مشتری دیگر نیز اثر منفی بگذارد و در صورت توجه نکردن سازمان به این مهم، تمام تلاش‌های انجام‌گرفته، نقش بر آب خواهد شد؛ آن‌سوی ماجرا، توجه به مشتریان است که باعث جلب رضایت آنها می‌شود و تأثیر این موضوع بر فروش و سود، غیرقابل‌انکار است. در مراحل بعدی، این فرهنگ در سازمان نهادینه می‌شود و همه کارکنان در برابر مشتری، رفتاری ویژه و یکپارچه خواهند داشت.

باید روشن و واضح رسانده شود. مشتریان متخصص تبلیغات نیستند که پیام یک سازمان را از بین کلمات مختلف دریافت کنند. هرچه پیام روشن‌تر به مشتری القا شود، استقبال او از برند سازمانی و محصولات بیشتر می‌شود. نباید اجازه داد با بیان مبهم، برداشت‌های متفاوتی از کلام به دست آید.

### و. اهمیت بالای عملی کردن وعده‌ها

کسب‌وکاری که به مشتریان وعده می‌دهد؛ اما نمی‌تواند به آن عمل کند، احتمالاً اعتماد مشتری را از دست می‌دهد. هیچ‌کس نمی‌خواهد وعده‌ای دریافت کند که به آن عمل نمی‌شود؛ بنابراین کارکنان بنا بر سطح اختیارات خود می‌توانند پیشنهادهایی به مشتریان ارائه کنند؛ همچنین انتظاراتی که در تبلیغات در ذهن مخاطب ساخته می‌شود، همان‌ها نیز مورد توقع وی خواهد بود. برآورده نشدن این انتظار، کاهش سطح مشتری‌مداری را در پی خواهد داشت.

### ز. حفظ ارتباط با مشتریان سابق

تحقیقات نشان داده است، حفظ مشتریان پیشین بسیار کم‌هزینه‌تر از جذب مشتریان جدید است؛ از سوی دیگر، مشتریانی که سابقه یک بار خرید رضایت‌بخش از یک سازمان را داشته‌اند، خریدهای بعدی خود را راحت‌تر و با اطمینان بیشتری انجام می‌دهند؛ از این‌رو، متقاعد کردن آنها به انرژی کمتری نیاز دارد. دلیل آن نیز این است که بخشی از روند اطمینان سازی قبلاً طی شده است؛ پس از ارتباط اولیه با مشتریان تلاش کنید از طریق پیامک، تماس، ایمیل و سایر روش‌ها ارتباط

# گفت‌وگو



♦ برخورد مناسب با مشتری، نقص‌های  
بصری شعبه را کم‌رنگ می‌کند  
سمانه صابوناتی (مسئول شعبه ولنجک)



♦ هیچ چیز نباید بتواند همکاران را از  
هدفشان دور کند  
محمد زمانی (مسئول شعبه حکیم نظامی)

## گفت‌وگو

برخورد مناسب با مشتری، نقص‌های بصری شعبه را کمرنگ می‌کند

سمانه صابوناتی (مسئول شعبه ولنجک)

به گزارش خبرنگار ارتباط ایران‌زمین، مطالعه شیوه رفتار و نوع رویکرد انتخابی افراد موفق در یک سازمان می‌تواند الگوی بسیار مناسبی از پیشرفت برای سایر همکاران سازمانی باشد. گفت‌وگو با مدیران و سایر همکاران موفق استان تهران نیز به همین منظور انجام می‌شود. با این شماره و یک همکار موفق دیگر همراه باشید.

تاکنون افتخار همکاری با بانک ایران‌زمین را داشته‌ام.

◆ هم‌اکنون در چه سمت و در کدام شعبه

فعالیت می‌کنید و چند همکار دارید؟

◆ هم‌اکنون در سمت معاون شعبه ولنجک، فعالیت می‌کنم و در مجموع شش همکار در شعبه هستیم.

◆ درود بر شما. از اینکه وقت خود را در اختیار

نشریه ارتباط ایران‌زمین قرار دادید، سپاسگزارم.

لطفاً خود را به‌اجمال برای مخاطبان معرفی کنید

و از تحصیلات و سوابق شغلی خود بگویید.

◆ به نام خدا. پیش از همه خدمت مخاطبان

گرامی این نشریه سلام عرض می‌کنم. سمانه

صابوناتی هستم، در رشته مهندسی تکنولوژی

نرم‌افزار کامپیوتر تحصیل کرده‌ام و از سال ۱۳۹۰

◆ **بزرگ‌ترین چالش شما در مسیر رسیدن به موفقیت چه بوده است؟**

◆ همیشه موانع بسیاری در مسیر رسیدن به موفقیت وجود دارد؛ اما هنر آن است که بتوانیم مشکلات و تهدیدها را به فرصت تبدیل کنیم؛ همچنین در جایگاه یک زن، برقراری تعادل بین کار و امور خانواده از مهم‌ترین مسائلی است که بانوان شاغل با آن روبه‌رو هستند که با مدیریت و انعطاف‌پذیری مناسب، می‌توان هر دو مسؤولیت را به بهترین شکل انجام داد.

◆ **به بحث مهم معرفی خدمات بانکی رسیدیم. شما و همکاران، خدمات بانک ایران‌زمین را چگونه به مشتریان معرفی می‌کنید؟**

◆ پیش از پاسخ به پرسش شما بگوییم؛ مهم‌ترین مسأله در این حیطة، نیازسنجی و شناخت مشتری است. معتقدم این کار باید با در نظر گرفتن سواد دیجیتالی فرد، روحیه و میزان علاقه او به یادگیری و استفاده از خدمات انجام شود تا بهترین نتیجه رقم بخورد. بنده و سایر همکاران نیز با توجه به این مهم، خدمات بانکی را با دقت و مرحله‌به‌مرحله به عزیزان معرفی می‌کنیم.

◆ **نحوه یادگیری بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های بانک در شعبه چگونه انجام می‌شود؟**

◆ نحوه یادگیری بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های بانک در شعبه به این صورت است که ابتدا تک‌تک همکاران، بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌ها

◆ **در جایگاه یک مدیر زن موفق، دلایل توفیق شعبه تحت مسؤولیت را در چه می‌دانید؟**

◆ پیش از هر چیز توکل به خدا، علاقه به سازمان و حرفه‌ام، مسؤولیت‌پذیری، نوع‌دوستی، تلاش و پشتکار، انضباط و برنامه‌ریزی؛ همچنین رعایت کامل اصول و قواعد مربوطه.

◆ **یکی از پرسش‌های مهم و همیشگی ما از دوستان، درباره نحوه جذب منابع ارزان‌قیمت است. شما در این زمینه چه اقداماتی انجام دادید و چگونه توازن موجود در شعبه را برقرار کردید؟**

◆ در حوزه جذب منابع ارزان‌قیمت، دو گام اساسی برداشته شد. نخست اینکه؛ با تشویق مشتریان حقیقی و حقوقی، نسبت به افتتاح حساب قرض‌الحسنه و جاری اقدامات لازم انجام شد. در گام بعد اتصال دستگاه‌های کارت‌خوان فروشگاه‌های به حساب‌های مذکور متصل شد. با این دو راهکار و مجموعه کارهای دیگر توانستیم توازنی نسبی در منابع شعبه ایجاد کنیم.

◆ **از نظر شما جانمایی مناسب و زیبایی‌های بصری یک شعبه را چقدر در توفیق آن مؤثر می‌دانید؟**

◆ جانمایی مناسب و زیبایی‌های بصری یک شعبه قطعاً در توفیق آن مؤثر است؛ اما مهم‌تر از این امتیاز، اخلاق، رفتار و برخورد همکاران با مشتریان و مشتری‌مداری آن‌هاست. معتقدم طرز سلوک و مشی رفتاری در توفیق روزافزون شعبه، می‌تواند بسیار مؤثرتر باشد.





♦ در آخر اگر صحبتی با مدیران، همکاران یا مخاطبان نشریه دارید، بفرمایید.

♦ از آن جایی‌که بزرگ‌ترین سرمایه هر سازمانی نیروی انسانی آن سازمان است، توجه مدیران محترم به شرایط زندگی و موقعیت اجتماعی همکاران و رسیدگی به درخواست‌های مشروع و منطقی ایشان و ارتقای به موقع جایگاه شغلی و در مجموع ایجاد انگیزه بیشتر در نیروی انسانی، پیشنهاد بنده به مدیران محترم بانک وزین ایران زمین است؛ همچنین فرصت را غنیمت می‌شمارم و از تمام مدیران و همکاران ارجمند و پیشکسوتان گران‌قدر که در سال‌های حضورم در بانک، همواره بنده را از تجربه و آموزه‌های خود بهره‌مند ساختند، قدردانی می‌کنم. سلامت و پیروز باشید.

را مطالعه می‌کنند، سپس هفته‌ای یکبار جلسه‌ای در این خصوص با حضور کلیه همکاران در شعبه برگزار و صورت جلسه مربوطه نیز به مرکز فرستاده می‌شود.

♦ به نظر شما آراستگی شعبه و همکاران تا چه میزان می‌تواند در جذب و وفادارسازی مشتری مؤثر باشد؟

♦ آراستگی شعبه و همکاران در جایگاه پیشانی و چیدمان اصلی بانک، در جذب و رضایت‌مندی مشتریان بسیار مؤثر است. مردم و مشتریان ارجمند ما ظریف و زیباپسند هستند؛ از این‌رو، این مهم همیشه در حد عرف و قوانین و پوشش یکپارچه سازمانی، از سوی این‌جانب و سایر همکاران در شعبه رعایت شده است.



## گفت‌وگو

هیچ چیز نباید بتواند همکاران را از هدفشان دور کند  
منتخب منطقه اصفهان: محمدزمانی (مسئول شعبه حکیم نظامی)

به گزارش خبرنگار ارتباط ایران زمین، نظر به اهمیت آشنایی با اعضای موفق خانواده بزرگ بانک ایران زمین با هدف انگیزه بخشیدن به سایر اعضا و سرعت بخشیدن به توسعه همه‌جانبه این نهاد مالی، علاوه بر معرفی مدیران، معاونان، متصدیان و همکاران موفق و ارجمند امور خدماتی و پشتیبانی شعب استان تهران، با اعضای موفق این خانواده در شعب استان‌های سراسر کشور نیز آشنا خواهید شد. بدیهی است مطالعه روش‌های کارآمد این عزیزان در طی کردن مسیر موفقیت، می‌تواند الگویی شایسته برای سایر همکاران استانی در بانک مردمی ایران زمین باشد.

فناوری شبکه‌های کامپیوتری هستم و از سال ۱۳۸۶ توفیق خدمت در مجموعه بزرگ بانک ایران زمین نصیب بنده شد.

◆ هم‌اکنون در چه سمت و در کدام شعبه فعالیت می‌کنید و چند همکار دارید؟  
◆ هم‌اکنون در جایگاه مسئول شعبه حکیم

◆ درود بر شما. از اینکه وقت خود را در اختیار نشریه ارتباط ایران زمین قرار دادید، سپاسگزاریم. لطفاً خود را به‌اجمال معرفی کنید و از تحصیلات و سوابق شغلی خود بگویید.

◆ سلام. این‌جانب قاسم محمدزمانی، متولد سال ۱۳۶۲ و فارغ التحصیل کارشناسی مهندسی

♦ جانمایی مناسب و زیبایی شعب ویتترین یک بنگاه اقتصادی است و می‌تواند در برندسازی آن بنگاه و تشویق مشتریان در جهت استفاده از محصولات آن بنگاه مؤثر باشد و در جایگاه یک ابزار تبلیغاتی مناسب در ذهن مردم نقش ببندد.

♦ **بزرگ‌ترین چالش شما در مسیر رسیدن به موفقیت چه بوده است؟**

♦ در شرایط کنونی جامعه شایسته است با تلاش و پشتکار فراوان، در مسیر جذب منابع و تحقق اهداف تعیین‌شده قدم برداریم و بانک ایران‌زمین را در مقام یکی از بهترین بانک‌های خصوصی کشور معرفی کنیم. از نگاه بنده چالش بزرگ، در حال حاضر، برای ما این است.

♦ **به بحث مهم معرفی خدمات بانکی رسیدیم. شما و همکاران، خدمات بانک ایران‌زمین را چگونه به مشتریان معرفی می‌کنید؟**

♦ برای معرفی خدمات بانکی ابتدا خود باید شناخت کافی از این محصولات داشته باشیم تا بتوانیم محصولات بانک را به خوبی به مشتریان معرفی کنیم. این معرفی می‌تواند به صورت حضوری در محل کار یا حضور مشتری در شعبه و یا از طریق فضای مجازی با تبلیغ محصولات بانک باشد.

♦ **نحوه یادگیری بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های بانک در شعبه چگونه انجام می‌شود؟**

♦ بخشنامه و دستورالعمل‌های صادره به صورت روزانه و در ابتدای روز در جلسه روزانه شعبه مطرح

نظامی، به وظیفه خود عمل می‌کنم و پنج همکار نیز در این شعبه به من کمک می‌کنند.

♦ **در جایگاه یک مسئول موفق، دلایل موفقیت خود و شعبه تحت مسؤولیت را بفرمایید؟**

♦ در وهله نخست، لطف و عنایت پروردگار و باور به اینکه خداوند مهربان بهترین پشتوانه کسی است که هدف خود را خدمت به جامعه و گره‌گشایی از مشکلات مردم قرار می‌دهد. در مرتبه بعد، کار گروهی و داشتن روحیه تیمی، بازاریابی‌های مستمر و مشتری‌مداری و جلب رضایت همه‌جانبه مشتریان و به‌روز نگاه‌داشتن علوم بانکی از دلایل موفقیت این‌جانب بوده است.

♦ **یکی از پرسش‌های مهم و همیشگی ما از دوستان، درباره نحوه جذب و تجهیز منابع ارزان‌قیمت است. شما در این زمینه چه اقداماتی انجام دادید و چگونه توازن موجود در شعبه را برقرار کردید؟**

♦ در بحث تجهیز منابع ارزان‌قیمت تلاش کرده‌ایم سپرده‌های واریز سود مشتریان و سپرده‌های متصل به پایانه‌های فروشگاهی را در دستور کار قرار دهیم؛ همچنین در مواقع پرداخت تسهیلات، برای ضامن‌ها سپرده جاری بدون دسته‌چک تعریف کنیم.

♦ **در جایگاه یک مسئول، چقدر جانمایی مناسب و زیبایی‌های بصری یک شعبه را در توفیق آن مؤثر می‌دانید؟**

## هیچ چیز نباید بتواند همکاران را از هدفشان دور کند

منتخب منطقه اصفهان؛ محمدزمانی (مسئول شعبه حکیم نظامی)

♦ یکی از عوامل اصلی در جذب مشتری و مشتری‌مداری، برخورد مناسب با ارباب‌رجوع است. همیشه تلاش کرده‌ایم بیشترین همکاری را در تمام زمینه‌های موجود داشته باشیم و با فراهم کردن محیطی آرام و صمیمانه و تحقق شعار «ایران زمین خانه ماست»، رضایت مشتری را جلب کنیم.

♦ در آخر اگر صحبتی با مدیران، همکاران یا مخاطبان نشریه دارید، بفرمایید.

♦ در جایگاه یک عضو کوچک از خانواده بزرگ بانک ایران‌زمین، به همکاران توصیه می‌کنم اهداف والایی برای خود تعیین کنند و در مسیر رسیدن به اهداف هیچ‌گاه ناامید نشوند. عزیزان باید نیرومند باشند و هیچ‌چیز نتواند آن‌ها را از هدفشان دور کند. سربلند باشید.

و در بین همکاران تبادل نظر صورت می‌گیرد. این امر باعث می‌شود کلیه همکاران درک بهتری از مفاد دستورالعمل‌ها پیدا کنند.

♦ به نظر شما آراستگی شعبه و همکاران تا چه میزان می‌تواند در جذب و وفادارسازی مشتری مؤثر باشد؟

♦ همان‌طور که خود برای خرید بهترین فروشگاه را انتخاب می‌کنیم، مشتریان بانک نیز تمایل دارند خدمات خود را از بانکی دریافت کنند که از نظر زیبایی و پوشش همکاران بهترین باشد. قطعاً آراستگی ظاهری همکاران نقش بسیار زیادی در جذب مشتری دارد.

♦ تا چه حد به نحوه برخورد به مشتریان اهمیت می‌دهید و برای رضایت مشتری چه اقداماتی انجام می‌دهید؟



# اقتصادی



◆ حجم نقدینگی به ۵۱۰۶ هزار  
میلیارد تومان رسید  
◆ دانستی‌های مالی و بانکی

# اقتصادی

حجم نقدینگی به ۵۸۰۶ هزار میلیارد تومان رسید

گزارش تحلیل تحولات اقتصاد کلان در ماه آبان

در ماه آبان امسال، حجم نقدینگی معادل ۵۸۰۶.۸ هزار میلیارد تومان بوده است که به ترتیب ۲۰.۲ و ۳۴.۵ درصد نسبت به پایان سال و پایان ماه آبان سال ۱۴۰۰ افزایش یافته است.

تحولات اقتصاد کلان و اقدامات بانک مرکزی در راستای دستیابی به اهداف و مأموریت‌های خود در ماه آبان ۱۴۰۱ به شرح ذیل ارائه می‌شود.

## الف. تحولات اقتصاد کلان

بررسی تحولات تورم ماهانه شاخص کل کالاها و خدمات مصرفی در سال جاری نشان می‌دهد تورم ماهانه شاخص کل مصرف‌کننده در ماه آبان سال جاری با ۰.۷ واحد درصد کاهش نسبت به ماه قبل (۲.۹ درصد) به ۲.۲ درصد رسید. در همین مقطع، تورم نقطه به نقطه نیز با ۰.۴ واحد درصد کاهش به رقم ۴۴.۳ درصد رسید. این در حالی است که تورم دوازده‌ماهه شاخص کل بهای کالاها و

به گزارش خبرنگار ارتباط ایران‌زمین به نقل از بانک مرکزی، در گزارش تحلیل تحولات اقتصاد کلان در ماه آبان آمده است: مدیریت انتظارات تورمی در جایگاه یکی از ارکان مهم در زمینه هدایت نرخ تورم به سمت تورم هدف، مستلزم ارائه اطلاعات درست و به‌هنگام از مجموعه تحولات اقتصاد کلان و اقدامات بانک مرکزی به آحاد جامعه و فعالان اقتصادی است. این امر موجب خواهد شد علاوه بر شکل‌گیری درست انتظارات، بانک مرکزی در شرایط بهتری اهداف حفظ ارزش پول ملی (کنترل تورم) و مساعدت به رشد اقتصادی را پیگیری کند. بر این اساس، خلاصه‌ای از مجموعه

ماه آبان سال جاری (۳.۹ درصد) به خود اختصاص داده است.

در حوزه تجارت خارجی با توجه به اخبار منتشره از سوی گمرک ج.ا.ایران، طی هشت‌ماهه سال ۱۴۰۱ ارزش صادرات گمرکی برابر با ۳۲.۴ میلیارد دلار بود که از افزایش حدوداً ۴.۴ درصدی آن در مقایسه با مدت مشابه سال ۱۴۰۰ حکایت می‌کند. ارزش واردات گمرکی نیز در این مقطع، معادل ۳۷.۱ میلیارد دلار گزارش شده است که مؤید افزایش نزدیک به ۱۵.۲ درصدی آن نسبت به دوره مشابه سال قبل است.

مطابق با اطلاعات مندرج در سامانه معاملات الکترونیکی ارز، بررسی تحولات بازار ارز نشان می‌دهد در ماه آبان متوسط نرخ فروش دلار در بازار حواله حدود ۲۷۵.۹ هزار ریال بود که نسبت به ماه مهر معادل ۱.۴ درصد افزایش نشان می‌دهد. در بخش اسکناس نیز متوسط نرخ فروش دلار در این ماه حدود ۲۸۹.۰ هزار ریال بود که از افزایش ۰.۶ درصدی آن در مقایسه با ماه مهر حکایت می‌کند. در بازار مسکن و بر اساس اطلاعات استخراج‌شده از سامانه ثبت معاملات املاک و مستغلات کشور، متوسط قیمت خرید و فروش یک مترمربع زیربنای واحد مسکونی معامله‌شده در شهر تهران طی ماه آبان ۱۴۰۱ نسبت به ماه قبل ۶.۸ درصد و نسبت به ماه مشابه سال قبل نیز ۴۵.۹ درصد افزایش را تجربه کرد. در بازار سهام نیز شاخص کل بورس اوراق بهادار در روز پایانی ماه آبان ۷.۶ درصد نسبت به روز پایانی ماه قبل افزایش یافت. یادآور می‌شود؛ سیاست‌گذار پولی با رصد مستمر تحولات قیمت دارایی‌ها و توجه به دلالت‌های آن

خدمات مصرفی در ماه آبان سال جاری با ۰.۴ واحد درصد افزایش رقم ۳۹.۹ درصد را ثبت کرد.

بررسی تورم ماهانه شاخص بهای کالاها و خدمات مصرفی به تفکیک گروه‌های اختصاصی «کالا» و «خدمت» در ماه آبان نشان می‌دهد تورم ماهانه هر دو گروه کاهش یافته است؛ به‌نحوی که گروه اختصاصی «کالا» و «خدمت» به ترتیب با ۰.۵ و ۱.۴ واحد درصد کاهش نسبت به ماه گذشته به رقم ۱.۱ و ۳.۹ درصد رسید.

بررسی تحولات تورم ماهانه گروه کالا به تفکیک «خوراکی‌ها» و «غیر خوراکی‌ها» نیز مؤید کاهش آهنگ تورم ماهانه اقلام خوراکی و افزایش تورم ماهانه اقلام غیرخوراکی در ماه آبان سال جاری نسبت به ماه قبل است. در همین ارتباط، شاخص بهای خوراکی‌ها و آشامیدنی‌ها و غیر خوراکی‌ها به ترتیب (با ضرایب اهمیت ۲۵.۵ و ۲۲.۹ درصد) با ۰.۹ واحد درصد کاهش و ۰.۲ واحد درصد افزایش نسبت به ماه مهر، با ثبت تورم ماهانه ۰.۳ و ۲.۳ درصدی، سهمی معادل ۰.۱ و ۰.۶ واحد درصد را از تورم ماهانه شاخص کل (۲.۲ درصد) در ماه آبان سال جاری به خود اختصاص داده‌اند.

بررسی تحولات شاخص خدمت نشان می‌دهد، تورم ماهانه این شاخص با ۱.۴ واحد درصد کاهش از ۵.۲ درصد در ماه مهر به ۳.۹ درصد در ماه آبان سال جاری رسیده است. بررسی بیشتر تحولات این شاخص مشخص می‌کند، تورم ماهانه این گروه عمدتاً از تحولات شاخص خدمت در گروه «مسکن و خدمات ساختمانی» تأثیر پذیرفته بوده است؛ به‌نحوی که این شاخص سهمی معادل ۳.۲ واحد درصد از تورم ماهانه گروه خدمت را در

حجم پایه پولی نیز در پایان ماه آبان سال ۱۴۰۱ (معادل ۷۲۷۶.۰ هزار میلیارد ریال) نسبت به پایان سال ۱۴۰۰، رشدی معادل ۲۰.۵ درصد داشته است؛ همچنین، نرخ رشد دوازده‌ماهه پایه پولی با ۱.۲ واحد درصد کاهش نسبت به رشد دوره مشابه سال قبل (۳۵.۸ درصد) به ۳۴.۶ درصد در پایان ماه آبان سال ۱۴۰۱ رسید.

### ب. اقدامات بانک مرکزی

در ماه آبان ۱۴۰۱ با هدف مدیریت نقدینگی بازار بین‌بانکی ریالی، بانک مرکزی در تعامل با بانک‌ها، اقدامات اعتباری زیر را انجام داد:

- انجام عملیات بازار باز با موضع توافق بازخريد طی پنج مرتبه حراج به ترتیب به ارزش ۶۹۵، ۶۹۵، ۶۹۵ و ۶۸۵ و ۶۷۵ هزار میلیارد ریال مجموعاً به ارزش معاملاتی ۳۴۴۵ هزار میلیارد ریال در قالب توافق بازخريد با سررسيد هفت‌روزه (مانده توافق بازخريد از محل عملیات بازار باز در پایان ماه آبان معادل ۶۷۵ هزار میلیارد ریال بوده است).

- استفاده بانک‌ها از اعتبارگیری قاعده‌مند در نرخ سقف دالان برای رفع نیازهای نقدینگی طی ۲۲ روز کاری جمعاً به ارزش معاملاتی ۴۷۱ هزار میلیارد ریال (مانده اعتبارگیری قاعده‌مند در پایان ماه آبان ۳۸.۹ هزار میلیارد ریال بوده است).

- در ماه آبان سال جاری، طی برگزاری چهار مرحله حراج و یک مرحله پذیرهنویسی اوراق مالی اسلامی دولتی، جمعاً مبلغ ۸۷.۱ هزار میلیارد ریال اوراق از سوی ایستگاه معاملاتی بانک مرکزی به فروش رسید که از این مبلغ، ۱۵ هزار میلیارد ریال آن در پذیرهنویسی و ۷۲.۱ هزار میلیارد آن در حراج - اغلب از سوی سایر سرمایه‌گذاران - خریداری شد.

بر تغییر سطح انتظارات تورمی، عنداللزوم اقدامات سیاستی مناسب را در دستور کار قرار خواهد داد. بررسی تحولات بازار بین‌بانکی در ماه آبان، بیانگر افزایشی اندک در حجم معاملات و تثبیت نرخ در مقدار ماه‌های گذشته و محدوده دالان از پیش تعیین شده است؛ همچنین، وضعیت منحنی بازده اوراق خزانه نشان می‌دهد به تبعیت از وضعیت انتظارات تورمی موجود و افزایش تقاضای نقدینگی و در نتیجه عرضه بیشتر اوراق مالی در بازارها (و به تبع آن افزایش نرخ‌های بازده تا سررسيد این اوراق)، این منحنی در ماه آبان در سطوح بالاتری قرار گرفته است. با این حال، کاهش تفاوت نرخ‌های بلندمدت و کوتاه‌مدت در ماه آبان سال جاری نسبت به ماه قبل، مطالبه نرخ‌های بازده تقریباً یکسان در تمامی سررسيدها از سوی سرمایه‌گذاران را نشان می‌دهد.

حجم نقدینگی در پایان ماه آبان سال ۱۴۰۱ معادل ۵۸۰۶۸.۴ هزار میلیارد ریال بوده است که به ترتیب ۲۰.۲ و ۳۴.۵ درصد نسبت به پایان سال و پایان ماه آبان سال ۱۴۰۰ افزایش یافته است. رشد متغیر مذکور در هشت‌ماهه نخست سال قبل و دوازده‌ماهه منتهی به ماه آبان سال ۱۴۰۰ به ترتیب معادل ۲۴.۲ و ۴۲.۰ درصد بوده است. تأکید می‌شود؛ بخشی از رشد نقدینگی در ماه آبان سال ۱۴۰۰ (معادل ۲.۴ واحد درصد از رشد هشت‌ماهه و ۲.۷ واحد درصد از رشد دوازده‌ماهه) مربوط به اضافه شدن اطلاعات خلاصه دفتر کل دارایی‌ها و بدهی‌های بانک مهر اقتصاد به اطلاعات خلاصه دفتر کل دارایی‌ها و بدهی‌های بانک سپه (به دلیل ادغام) بوده است.



# دانشتیی‌های مالی و بانکی

## هوشمندانه انتخاب کنید!

یک بانک خوب چه ویژگی‌هایی دارد؟



### بانک خوب از نگاه بانک ایران‌زمین

الف. مشتری‌مدار بودن و ارائه خدمات شخصی‌سازی‌شده: کارشناسان روابط عمومی این نهاد مالی معتقد هستند، مشتری‌مدار بودن صرفاً یک شعار نیست؛ بلکه باید در عمل مشتری را در مرکز توجه و جایگاه برتر قرار داد. رفتار مناسب با مشتری در کنار ارائه خدمات ویژه و شخصی‌سازی‌شده، می‌تواند هر بانکی را در جایگاه بانک بهتر و برتر قرار دهد.

به گزارش خبرنگار ارتباط ایران‌زمین، این روزها بانک محل تأمین سرمایه کسب‌وکار جدید و یا مکانی برای قرار دادن وجه نقد در قالب حساب‌های سرمایه‌گذاری است. در تعریف رسمی، بانک نوعی مؤسسه مالی است که مجوز دریافت سپرده‌های خرد و کلان را از مشتریان دارد. در اغلب کشورها معمولاً اصلی‌ترین بانک‌های تجاری و سرمایه‌گذاری از سوی دولت و تحت قانون بانک مرکزی اداره می‌شوند؛ با وجود این، بانک‌های خصوصی با ارائه خدمات متمایز، مشتریان زیادی را برای سرمایه‌گذاری به سمت خود جلب می‌کنند. از نگاه بانک ایران‌زمین، انتخاب بانک خوب اهمیت فراوانی دارد. اگر برای فعالیت مالی خود بتوانید با خیالی آسوده به بانک مورد نظر اعتماد کنید، بخش بزرگی از نگرانی‌های مربوط به پول فیزیکی از بین خواهد رفت. شناخت و انتخاب بهترین بانک با بررسی برخی ویژگی‌ها در بانک‌ها میسر می‌شود. با نشریه ارتباط ایران‌زمین همراه باشید تا ویژگی‌های اصلی بانک خوب را بررسی کنیم.



ارزشمند فراهم شده است. بانک ایران زمین؛ حتی برنامه‌های ویژه‌ای هم با موضوع نحوه دریافت تسهیلات آسان در رادیو آوای ایران زمین، صدای اختصاصی این بانک، تهیه کرده و در اختیار مخاطبان قرار داده است.

#### د. ارائه خدمات بانکداری الکترونیکی نوآورانه:

بلوبانک، یوبانک، بانکداری تحت موبایل و...؛ این موارد همان خدمات الکترونیکی نوآورانه‌ای هستند که خوشبختانه بانک ایران زمین در ارائه این خدمات پیشتاز است. کافی است سری به نرم‌افزار فراز این بانک بزنید و خدمات متنوع و به‌روز این پلتفرم نیرومند را مشاهده کنید. اهمیت تعدد شعب فیزیکی بانک، جانمایی مناسب و قابل‌دسترس بودن آن‌ها، ویژگی مهم دیگری است که می‌تواند کفه بهترین بانک بودن را به سمت یک نهاد مالی، سنگین‌تر کند. به‌هرحال نباید فراموش کرد که امکان دریافت برخی از خدمات، همچنان با مراجعه حضوری به بانک میسر می‌شود؛ بنابراین نزدیکی مکان شعبه بانک موردنظر در زمان لزوم، تأثیر فراوانی در جلوگیری از اتلاف وقت مشتریان و وفادارسازی آن‌ها به بانک خود خواهد داشت.

ب. ارائه خدمات اینترنتی مناسب: در روزگار ترک‌تازی ویروس‌ها، آلودگی هوا، ترافیک سنگین کلان‌شهرها و ده‌ها مشکل و مانع دیگر، اینترنت یک راه میان‌بُر، لذت‌بخش و امن برای مشتریانی است که نمی‌خواهند یا نمی‌توانند از منزل خود خارج شوند. ارائه خدمات اینترنتی و غیرحضوری مناسب بانک‌ها به مشتریان، ساده‌ترین و درعین‌حال کارآمدترین روش برای جذب و حفظ مشتری است. بهترین بانک شدن با ارائه این خدمت- که دامنه گسترده‌ای هم دارد- کار چندان دشواری نیست.

ج. اعطای آسان و بدون دردسر تسهیلات: به نظر شما این روزها چه کسی از گرفتن وام آسان بدش می‌آید؟! اغلب مشتریان بانک‌ها از نهاد مالی حامی خود انتظار دارند این مهم را بدون کاغذبازی‌ها، سخت‌گیری‌ها و ایجاد موانع گوناگون، برای آن‌ها ممکن سازند. اگر به وب‌گاه بانک ایران زمین سر بزنید یا اطلاعیه‌های پرتعداد این بانک را در این زمینه و در بسترهای تعریف‌شده بانک در شبکه‌های اجتماعی دنبال کنید، درمی‌یابید این مهم (طرح تسهیلات انتخاب و...) برای مشتریان





### پشتیبانی بسیار مهم است!

نقش پشتیبانی حرفه‌ای از مشتریان را نیز باید در فهرست انتخاب یک بانک خوب قرار داد. اینکه برخورد کارکنان با مشتریان بانک چگونه ارزیابی شود، تأثیر زیادی در جلب مشتریان جدید خواهد داشت. همان‌طور که اشاره کردیم، این روزها خدمات آنلاین طرفداران بسیاری دارد؛ بنابراین پشتیبانی آنلاین، در کنار برخورد مناسب کارکنان شعب، در انتخاب بهترین بانک نقش خواهد داشت.

### مشتریان در انتخاب بانک برتر به چه مواردی

توجه می‌کنند؟ بانک ایران‌زمین به این نتیجه رسیده است که برخی از مشتریان بانکی به دنبال خدمات بانکی آنلاین از طرف بانک منتخب خود هستند. اینکه سقف پرداخت آنلاین در بانک چقدر است، کارمزد انتقال پول چند درصد محاسبه می‌شود، به‌روزرسانی اطلاعات چقدر سریع است، آیا نرم‌افزار بانکی ارائه‌شده کاربرپسند و پیشرفته است یا خیر، یا اینکه امکان پرداخت آنلاین صورت‌حساب‌ها در بانک وجود دارد و... این‌ها تنها برخی از مواردی هستند که برای این دسته از مشتریان اهمیت دارد. ارتباط کامل بانک با شبکه شتاب نیز از دیگر مواردی است که مشتریان به آن بسیار حساس هستند و البته این حساسیت کاملاً هم به جاست!

تحقیقات نشان می‌دهد؛ دسته دیگری از مشتریان، به دنبال خدمات متفاوت‌تری هستند؛ برای مثال، کارمزد خدمات بانکی کمتر، امکان دریافت وام با سود پایین و شرایط مناسب، سود

سپرده بانکی بیشتر، اعطای اعتبار بانکی و... موارد با اهمیت برای این دسته از مشتریان است. این دسته از مشتریان با هوشمندی بررسی می‌کنند که اعطای اعتبار بانکی در آینده به پرداخت وام از طرف بانک منجر می‌شود یا خیر؛ همچنین طرفداران حساب روزشمار یا دیگر حساب‌های سودی، در پی آن هستند که از واریز سود سپرده به حساب مشتریان در زمان‌های تعهدشده از سوی بانک مطمئن شوند؛ به‌این‌ترتیب، اگر در پی انتخاب بهترین بانک هستید، باید ابتدا انتظارات خود را از بانک موردنظر خود مشخص کنید. اگر در دسته اول قرار می‌گیرید، به دنبال بانکی باشید که خدمات آنلاین سریع و مناسبی ارائه می‌کند. اگر در دسته دوم قرار می‌گیرید، با تعیین اولویت خود سراغ بانکی بروید که در موارد عنوان‌شده، بهترین خدمات را در اختیار شما قرار می‌دهد.

بانک ایران‌زمین ضمن آرزوی بهروزی برای مشتریان و هم‌وطنان عزیز، تلاش می‌کند در تمامی موارد ذکرشده، بهترین خدمات را با سرعت مناسب به متقاضیان عرضه کند. بانک ایران‌زمین؛ بانک دیجیتال.

# همراه با جهان



◆ بانک اسلامی CIMB؛ خونی تازه در  
رگ های اقتصاد مالزی  
◆ پیش بینی آثار خشکسالی زیست بوم ها





# بانک‌های جهانی

## بانک اسلامی CIMB؛ خونی تازه در رگ‌های اقتصاد مالزی

### CIMB؛ قلب تپنده اقتصاد مالزی

کسب‌وکارهای کوچک و متوسط (SMEs)، حکم قلب تپنده و خون تازه را در رگ‌های اقتصاد مالزی دارند. به‌گونه‌ای که بیش از ۳۵ درصد تولید ناخالص داخلی (GDP) این کشور را به خود اختصاص می‌دهند؛ به همین دلیل، بانک‌های پیشرو به این‌گونه کسب‌وکارها، توجه ویژه‌ای دارند. به جرأت می‌توان گفت، هیچ نهادی بهتر از بانک CIMB، اهمیت کسب‌وکارهای نوپا و کارآفرینی را درک نکرده است. این بانک در عمل نیز، دیدگاه حمایتی از این مدل از کسب‌وکار را اثبات کرده است.

به گزارش خبرنگار ارتباط ایران‌زمین به نقل از کارآفرین نیوز، منطقه آسیای جنوب شرقی در سال‌های اخیر، به مهد کسب‌وکارهای نوپای آسیا تبدیل شده است و به دلیل قوانین حمایت‌گرانه و دیدگاه مثبت نسبت به تحولات فین‌تکی و دیجیتالی، حضور کارآفرینان خلاق و بانگیزه از سایر مناطق دنیا، در برخی کشورهای آسه آن قطعی خواهد بود. بانک اسلامی CIMB با رویکرد حمایتی تلاش می‌کند، کسب‌وکارهای نوپا و کارآفرینان داخلی را برای راه‌اندازی کسب‌وکارهای کارآفرینانه در داخل کشور، تشویق کند.



مدیران این بانک معتقد هستند، بانکداری مشتری‌مدار، پیش از آنکه بر پایه روابط مالی شکل بگیرد، باید بر پایه ارتباطات اجتماعی بنا شود. مدیران این بانک، اعتقاد راسخ دارند که نیازهای هر کسب‌وکار متفاوت است و نمی‌توان برای تمام کسب‌وکارها، شیوه‌های حمایتی یکسان تصویب کرد؛ بنابراین تلاش می‌کنند با آگاهی از نیازهای متفاوت هر کسب‌وکار نوپا، پاسخ منحصر به فردی برای آن ارائه کنند. شعار بانک برای حمایت از کارآفرینی؛ حمایت تا دستیابی به رشد پایدار است.

سمیر گوپتا (Samir Gupta)، مدیر اجرایی این بانک می‌گوید: ۹۷.۷ درصد کسب‌وکارهای مالزیایی در سال جاری، در دسته کسب‌وکارهای کوچک و متوسط رده‌بندی می‌شوند؛ همچنین هر سال، ۲۶۰ هزار کسب‌وکار جدید با هزاران ایده جدید و امید فراوان به ثبت می‌رسند؛ اما بسیاری از آنها به دلیل عدم تأمین مالی یا حمایت صحیح و اصولی، ایده‌های خود را کنار می‌گذارند. بانک CIMB در پی آن است که به نیازهای متفاوت و خاص هر کسب‌وکار، به نحو مطلوب و ویژه، پاسخ دهد.

در سال ۲۰۱۹، این بانک با مرکز معتبر سرمایه‌گذاری دیجیتال Axiata - ارائه‌کننده خدمات فین‌تکی به کسب‌وکارهای دیجیتال - شریک شد و از طریق پلتفرم اسپیریسی (Aspiracy) این مرکز سرمایه‌گذاری توانست به ۷۰۰ هزار کسب‌وکار منتخب در مالزی و اندونزی، برای تاب‌آوری در سطوح مختلف رشد، وام‌هایی اعطا کند.

رشد تعداد کسب‌وکارها در سال ۲۰۱۸، در مالزی حدود ۶.۲ درصد و

**بانکداری  
مشتری‌مدار، پیش  
از آنکه بر پایه  
روابط مالی شکل  
بگیرد، باید بر پایه  
ارتباطات اجتماعی  
بنا شود.**

## بانک اسلامی CIMB: خونی تازه در رگ‌های اقتصاد مالزی

تأمین‌کننده مالی نیاز داشتند، رونمایی شد و امید را به قلب‌های کارآفرینان جوان برگرداند. با این سیاست، بسیاری از کسب‌وکارهای نوپا توانستند با حمایت این بانک، مراحل بذری خود را که هم‌زمان با دوران آغاز پاندمی و رونق اقتصاد دیجیتال بود، پشت سر بگذرانند.

بانک CIMB در گام بعد، از طریق مشارکت با شرکت سرمایه‌گذاری کِرَدِل (Cradle Fund)، حمایت از کسب‌وکارهایی را که به مرحله تاب‌آوری بین‌المللی رسیده بودند، در دستور کار قرار داد. بانک مذکور یکی از بانک‌های بزرگ مالزی است که دفتر مرکزی آن در کوالالامپور واقع شده؛ اما دفترهای منطقه‌ای و شعب فراوانی نیز در منطقه آسه‌آن (ASEAN) دایر کرده است. این بانک یکی از پیشروان و مدافعان اقتصاد اسلامی در جهان است و تا پایان سال ۲۰۲۲ از نظر دارایی، در رتبه پنجم بانک‌های منطقه می‌ایستد.

در اندونزی نزدیک به ۱۰ درصد اعلام شده است که از توجه مردم منطقه به همگام شدن با فناوری‌های روز دنیا حکایت می‌کند. بانک CIMB نیز، با حمایت از این کسب‌وکارها، توجه خود را به پیشرفت‌های روز دنیا نشان داده است.

### حمایت‌های مؤثر بانک CIMB از

#### کسب‌وکارهای نوپا

پس از آغاز پاندمی، این بانک به کانون حمایت از کسب‌وکارهای نوپا تبدیل شد و با خدمات مالی و غیرمالی تلاش کرد، تاب‌آوری آن‌ها را افزایش دهد. با برگزاری وبینارها در ماه‌های نخست پاندمی، مدیران بانک تلاش کردند امید را در کارآفرینان زنده نگه دارند و به آن‌ها اطمینان دادند این بانک برای رسیدن آن‌ها به تاب‌آوری در بازارهای بین‌المللی، به آن‌ها کمک خواهد کرد؛ با این ترتیب، برنامه Scale Up برای حمایت از کسب‌وکارهای نوپایی که به سرمایه‌گذار یا





برای برنامه‌ریزی واکنش سازگاری با این پدیده، حیاتی است.

در مقاله‌ای که به سرپرستی منگ ژائو، محقق پسادکتری در علوم سیستم زمین تهیه شده است، از داده‌های ماهواره‌ای مربوط به ذخیره آب و داده‌های بارش برای تهیه یک نقشه جامع از تعادل آب، استفاده شده است. داده‌های ذخایر آب از پروژه بازیابی گرانش و آزمایش اقلیم «گریس» (GRACE) و گریس فو (GRACE-FO) و داده‌های بارش از پروژه اقلیم‌شناسی بارش جهانی (GPCP) به دست آمده است.

با استفاده از این داده‌های جدید و دقیق‌تر، ژائو همراه با همکارانش از دانشگاه کالیفرنیا در ایروین و دانشگاه ایالتی اوهایو توانستند

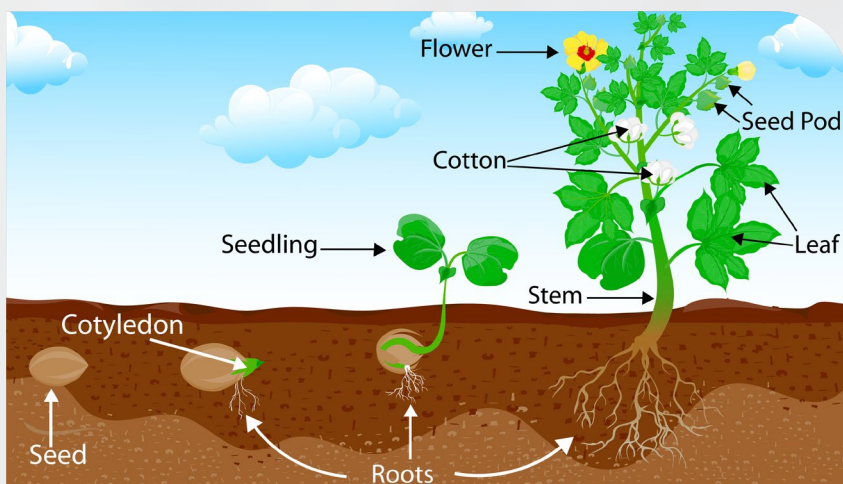
به گزارش خبرنگار ارتباط ایران زمین به نقل از ایرنا، تحقیقات جدید نشان می‌دهد، الگوهای تنفس گیاهان می‌تواند به پیش‌بینی تأثیر خشکسالی بر زیست‌بوم‌ها کمک کند. تحقیقات جدید گروه اکوهیدرولوژی سنجش از دور استنفورد در آمریکا - که اخیراً در مجله نیچر منتشر شده است- دقت الگوهای را بهبود بخشیده است که تأثیر خشکسالی بر زیست‌بوم‌ها را از طریق الگوهای تنفسی گیاهان بررسی می‌کنند.

خشکسالی در سراسر جهان در حال افزایش است. بر اساس گزارش سال ۲۰۲۲ سازمان ملل، سالانه بیش از ۲۹ میلیون هکتار زمین به دلیل خشکسالی و بیابان‌زایی نابود می‌شوند؛ در این میان، درک بهتر نقش گیاهان در خشکسالی،



## پیش‌بینی آثار خشکسالی زیست‌بوم‌ها

با بررسی الگوهای تنفس گیاهان



تغییرات توده آب ناشی از تبخیر و تعریق گیاهان را ردیابی کنند. این مهم به آن‌ها امکان داد، نشانه‌های تغییر تلفات آب در گیاهان را در یک منطقه معین برآورد کنند.

## ریزجلبک‌ها؛ راه حل مناسب

برای تأمین پایدار نیازهای غذایی جهان

دانشمندان توصیه می‌کنند صنعت کشاورزی برای پاسخ به تقاضای روزافزون برای مواد غذایی مغذی، آبریز پروری دریایی را با تمرکز بر ریزجلبک‌ها در دستور کار قرار دهد. البته مشکلات مالی بسیاری پیش روی صنعت جدید آبریز پروری مبتنی بر ریزجلبک‌های دریایی وجود دارد؛ زیرا پیش از اینکه فناوری‌های آن به بلوغ کامل برسد، باید صنایع فعلی را برای سهم بازار به مبارزه بطلبد؛ از طرفی، راه‌حل‌های مبتنی بر ریزجلبک در دستیابی به امنیت غذایی جهانی و پایداری زیست‌محیطی، به اقدامات امروزی دولت‌ها بستگی دارد؛ با این حال،

تحقیقات نشان می‌دهد، ظرفیت برای برآوردن نیازهای غذایی جهان تا سال ۲۰۵۰ محدود است و ریزجلبک‌های دریایی می‌توانند به پرکردن شکاف تغذیه‌ای پیش‌بینی‌شده کمک و به صورت هم‌زمان، پایداری کلی محیط زیست و سلامت اقیانوس‌ها را تأمین کنند.



# اجتماعی



محیط زیست  
حال تالاب صالحیه خوب نیست

حفظ  
به تالاب صالحیه خوش آمدید.  
شنا کردن  
کید ممنوع  
شکار و اذیت آزار حیوانات اکیداً ممنوع میباشد.  
شوا

## محیط زیست

### حال تالاب صالحیه خوب نیست

رئیس دانشکده منابع طبیعی دانشگاه تهران

با بیان اینکه تالاب صالحیه به یکی از کانون‌های گردوغبار کشور تبدیل شده است، گفت: اگر امروز فکری برای این بحران نکنیم، ظرف چند سال آینده تهران و البرز قابل سکونت نخواهد بود.

دکتر مهدی قربانی با اشاره به وضعیت نامساعد تالاب صالحیه گفت: تالاب صالحیه در استان البرز به یکی از کانون‌های گردوغبار داخلی تبدیل شده است. قربانی در خصوص نقش دانشگاه در ارائه راه حل برای مشکلات و مسائل زیست‌محیطی کشور، افزود: دانشکده منابع طبیعی اخیراً درباره مسأله تالاب صالحیه، نشست سه‌ساعته با حضور هفتاد عضو هیأت علمی و چند تن از مسؤولان استان برگزار کرد که یکی از خروجی‌های جلسه، ایجاد دبیرخانه مدیریت جامع و پایدار محیط زیست و

به گزارش خبرنگار ارتباط ایران‌زمین به نقل از ایسنا حمایت از محیط زیست، یکی از ارکان و اولویت‌های برتر بانک ایران‌زمین در عمل به مسؤولیت‌های اجتماعی است. این نهاد مالی سال‌هاست که با راه‌اندازی کمپین‌های مرتبط با محیط زیست، حمایت از پویش‌های مربوط به حفظ و حراست از طبیعت و منابع آن؛ همچنین تقویت جنگل‌های زاگرس با تهیه و کاشت بذر بلوط در آن منطقه، گام‌های عملی سازنده‌ای در این حوزه برداشته است و حالا درست نزدیک استان و البرز، تالاب صالحیه را در حالت اضطرار و بحران می‌بیند. آیا می‌توان برای این تالاب راهبردی و پراهمیت کاری انجام داد؟!

رئیس دانشکده منابع طبیعی دانشگاه تهران

## حال تالاب صالحیه خوب نیست

رئیس دانشکده منابع طبیعی دانشگاه تهران

هماهنگی مدیریت پدیده گردوغبار، در خصوص تأکيدات رئیس‌جمهور در رابطه با محیط زیست، با بیان اینکه یکی از درخواست‌های رئیس‌جمهور محترم در سفر به استان البرز، برطرف کردن مشکل تالاب صالحیه بود، تصریح کرد: من در این منطقه چرای شتر را دیده‌ام و از آنجا در جایگاه یک منبع برداشت استفاده می‌شود. برخی از مناطق ما به خاطر چرای دام حساس شده‌اند. در برخی از نقاط، تنها بحث چرای دام اهلی مطرح نیست و چرای حیات وحش هم به‌نوعی مشکل ایجاد می‌کند.

بانک ایران‌زمین، ضمن حمایت همه‌جانبه از محیط زیست؛ همچنین طرح‌های ملی و منطقه‌ای در مسیر بهبود وضعیت مناطق آسیب‌دیده طبیعی در کشور، از تک‌تک هم‌وطنان ارجمند تقاضا می‌کند نسبت به تمامی موارد مربوط به حفظ و حراست از محیط زیست کشور حساس باشند و در این راه به متولیان امر یاری برسانند. مردم عزیز ما بدانند حتی با انداختن یک زباله در جای اصلی خود و نه در خیابان و...؛ گامی بزرگ و تأثیرگذار در این زمینه برداشته‌اند. تحول بزرگ با انجام کارهای کوچک درست؛ اما مستمر، امکان‌پذیر است. همه با هم برای محیط زیست کم‌نظیر ایران‌زمین.

منابع طبیعی استان در دانشکده منابع طبیعی بود تا این دبیرخانه نسبت به احصای نیازهای دستگاه‌های اجرایی در حوزه خود اقدام کند.

وی ادامه داد: علاوه بر این، با ارتباطی که بین دانشکده منابع طبیعی و مجلس شورای اسلامی ایجاد شده است، یک بیانیه در خصوص وضعیت تالاب صالحیه تهیه و به رئیس مجلس شورای اسلامی تقدیم شده است و امیدواریم در خصوص تالاب تصمیم مناسبی گرفته شود.

رئیس دانشکده منابع طبیعی دانشگاه تهران؛ همچنین خاطرنشان کرد: دانشگاه با زبان نقادانه خود به نقد سازنده مسائل و ارائه راه حل می‌پردازد و اقدامات اخیر هم در همین راستا صورت گرفته است. قربانی با اشاره به اهمیت ایجاد یک کارگروه مشترک برای تالاب صالحیه، گفت: وضعیت تالاب صالحیه یک بحران است و اگر امروز برای آن فکری نکنیم، ظرف چند سال آینده البرز و تهران قابل سکونت نخواهد بود. وی در پایان تأکید کرد: گرفتن ردیف اعتباری استانی و ملی برای مهار این بحران، اهمیت فراوانی دارد.

گفتنی است؛ علی سلاجقه، معاون رئیس‌جمهور در دهمین جلسه ستاد ملی سیاست‌گذاری و



# فرهنگی

## ایران شناسی

آه از این ژرف خیال انگیز | پادشاه فصل‌ها پاییز

## با هنرمندان ایران زمین

ابوالحسن صدیقی؛ میک‌آنز شرق

## مناسبت‌ها

من یار مهربانم



# ایران شناسی

## آه از این ژرف خیال انگیز | پادشاه فصل‌ها پاییز

برخی از بهترین مناطق جنوب ایران در فصل پاییز

به گزارش خبرنگار ارتباط ایران‌زمین، ایران کشوری چهارفصل است؛ اما مسافران اغلب بهار و تابستان را برای سفرهای ایران‌گردی انتخاب می‌کنند. در این شماره، با یک سفر پاییزی دل‌انگیز کنار ما باشید و مطمئن باشید ایران‌گردی در پاییز رنگارنگ، حال و هوای دیگری دارد. چهره پاییزی طبیعت در کنار سکوت بی‌مثال آن، بهانه خوبی برای ماجراجویان علاقه‌مند به سفر، دوستداران طبیعت‌گردی و عکاسان است. لذت این سفر را از خود دریغ نکنید.

### میبد یزد

♦ میبد یکی از شهرستان‌های استان یزد است؛ این شهرستان هنوز بافت کهن خود را حفظ کرده است. شما می‌توانید از خانه‌های کاه‌گلی و جذاب آن دیدن کنید و از آب‌وهوای مناسب این دیار در ماه‌های مهر، آبان و آذر لذت ببرید. این شهرستان جاذبه‌های گردشگری بی‌نظیری

همچون نارین قلعه، کاروان‌سرای میبد، مسجد جامع، قلعه مهرجرد میبد، یخچال تاریخی و... دارد. اگر در جست‌وجوی یک سفر ارزان‌قیمت و جذاب در فصل پاییز هستید، وسایل خود را بردارید و به سوی میبد رهسپار شوید. ایمان داشته باشید حسابی به شما خوش می‌گذرد.

## آه از این ژرف خیال انگیز | پادشاه فصل‌ها پاییز

برخی از بهترین مناطق جنوب ایران در فصل پاییز



### شهر جندق

◆ جندق یکی از شهرهای کمتر شناخته‌شده ایران و جزو استان اصفهان است. این شهر کویری نیز از بهترین مقصدهای سفر برای تجربه یک پاییز دل‌انگیز است. برای سفر به جندق باید از شهر اصفهان ۳۵۰ کیلومتر به سمت شمال شرقی بروید. این شهر در طول تاریخ به دلیل قرار گرفتن در مسیر کازرون بسیار پر رونق بوده

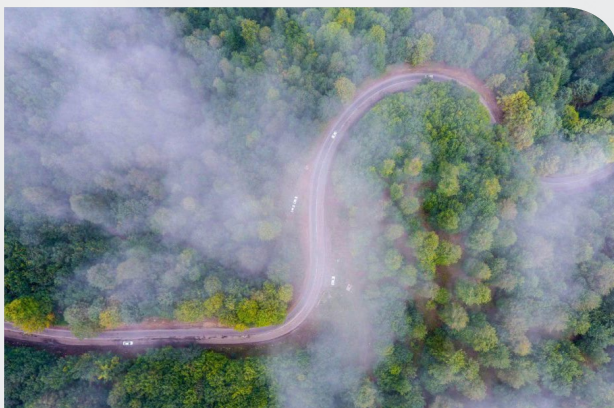
### جزیره‌های هنگام و هرمز

◆ اغلب ما نام جزیره هنگام و هرمز را شنیده‌ایم؛ با وجود این، بسیاری از گردشگران علاقه‌مند هستند که کیش و قشم را برای سفر انتخاب کنند؛ اما اگر کمی ماجراجو باشید و بتوانید برای مدتی از جمعیت دور شوید، جزیره‌های هرمز و هنگام جزو بهترین انتخاب‌ها برای سفرهای پاییزی هستند. جزیره هرمز تنها ۱۶ کیلومتر با بندرعباس فاصله دارد و امکانات خوبی هم برای گردشگران مهیا کرده است؛ پس اگر تا به حال به استان هرمزگان سفر نکرده‌اید، پاییز را برای تماشای طبیعت ناب این دیار انتخاب کنید. جزیره هنگام نیز در نزدیکی جزیره قشم قرار گرفته است و نزدیک به ۵۰ کیلومتر با آن فاصله دارد. این جزیره جذاب هم بخشی از هرمزگان است؛ به همین خاطر، آن را با جزیره هرمز در یک بخش به شما معرفی کردیم.



## آه از این ژرف خیال انگیز | پادشاه فصل‌ها پاییز

برخی از بهترین مناطق جنوب ایران در فصل پاییز



است؛ اما متأسفانه امروز آن‌طور که شایسته است به آن رسیدگی نمی‌شود. قلعه انوشیروان، روستای مصر و کوچه‌پس‌کوچه‌های ناب جندق، از دیدنی‌های منحصربه‌فرد این دیار است.

### کویرهای مرکزی و جنوبی ایران

◆ کویرها می‌توانند مقصدهای خوبی برای تفریحات پاییزی باشند. البته فراموش نکنید که با نزدیک شدن به غروب آفتاب، هوای مناطق کویری بسیار سرد می‌شود؛ اما با کمی درایت می‌توانید روزهایی شاد و پرخاطره را در این مناطق سپری کنید. از کویرهای پیشنهادی ما برای سفر در فصل پاییز؛ کویر ورزنه، مرنجاب، خارتوران یا آفریقای ایران و کویر ابوزیدآباد اصفهان است.

### جاده اسالم به خلخال

◆ اگر طبیعت گرد یا عاشق رانندگی در جاده‌ای با مناظر مسحورکننده و درختان انبوه هستید، اگر دلتان می‌خواهد فصل پاییز در طبیعتی بی‌نظیر عکاسی کنید و بالاخره اگر مشتاق

هستید در یک کلبه چوبی زیبا و رؤیایی اقامت کنید، پیشنهاد ما به شما، جاده اسالم به خلخال است. این جاده رؤیایی، از اسالم در استان گیلان آغاز و به خلخال در جنوب استان اردبیل ختم می‌شود. آب‌وهوای این منطقه، تقریباً در تمام فصل‌ها، مه‌آلود و بارانی است؛ بنابراین، همیشه لباس گرم همراه داشته باشید. عکاسی از مناظر جادویی جاده و دره‌های مه‌آلود که پر از اسب‌ها و گله‌های گوسفند است، برای شما سفری به یادماندنی رقم خواهد زد. بسیار سفر باید تا پخته شود خامی/ صوفی نشود صافی تا در نکشد جامی. ایام به کام.





# با هنرمندان ایران زمین

## ابوالحسن صدیقی: میکلا آثر شرق

برخی از بهترین مناطق جنوب ایران در فصل پاییز

به گزارش خبرنگار ارتباط ایران زمین، تاریخ مجسمه سازی در ایران به دوره باستان برمی گردد. آثار به جامانده از تمدن های آشوری، هخامنشی و...؛ گواه راستین این سخن است. نکته جالب اینکه؛ مجسمه ها یا بیشتر از طبیعت الهام گرفته بودند یا در خدمت مذهب و قدرت بودند؛ با وجود این، مجسمه سازی به معنای امروزی آن، در صد سال اخیر رواج پیدا کرده است. در این مقاله، یکی از معتبرترین مجسمه سازان ایران زمین را معرفی می کنیم.

### زندگی نامه



♦ یکی از معتبرترین مجسمه سازان ایران زمین ابوالحسن صدیقی است. او در سال ۱۲۷۳ شمسی در محله عودلاجان تهران به دنیا آمد؛ اما پدرش میرزا باقرخان صدیق الدوله از اهالی نور مازندران بود. او در هفت سالگی به مدرسه اقدسیه رفت. این مدرسه از مدرسه های جدید بود و سعیدالعلمای لاریجانی آن را بنا کرده بود.

صدیقی پس از پایان تحصیلات ابتدایی برای ادامه تحصیل به مدرسه آلیانس رفت و در آنجا بدون اینکه استاد نقاشی داشته باشد، نقاشی را آغاز کرد. نقاشی های او بر دیوارهای مدرسه، اغلب اعتراض مدیران مدرسه را برمی انگیزت. هرچند خانواده اشرافی ابوالحسن، آرزوهای دیگری برای او در سر می پروراندند و پدرش تمایل نداشت او نقاشی کند؛ اما علاقه فراوان ابوالحسن به نقاشی و طراحی موجب شد تحصیل را در سال آخر مدرسه رها کند و همراه دوستش علی محمد حیدریان، نزد کمال الملک برود و سر کلاس درس او در مدرسه صنایع مستظرفه بنشیند.

### عشق پنهان به مجسمه سازی

♦ با اینکه ابوالحسن نقاشی می کشید؛ اما میل پنهانی او را به سوی مجسمه سازی می کشاند. جالب اینکه؛ در روزگار او هیچ استاد مجسمه سازی در ایران وجود نداشت و در هیچ کجا نیز این هنر تدریس نمی شد. او در سال ۱۳۰۱ با وسایلی ابتدایی، از نیم تنه یک کودک، مجسمه ای گچی ساخت و به کمال الملک نشان داد. کمال الملک با دیدن مجسمه، متوجه استعداد صدیقی شد و گلخانه مدرسه را برای او به کارگاه مجسمه سازی تبدیل کرد. صدیقی ضمن تدریس نقاشی،

## ابوالحسن صدیقی: میکلا آتر شرق

مروری بر زندگی معتبرترین مجسمه‌ساز ایران زمین



مجسمه هم می‌ساخت و کتاب‌های مربوط به تئوری مجسمه‌سازی را که کمال‌الملک از اروپا با خود به ایران آورده بود، با دقت مطالعه می‌کرد. صدیقی روزی از کمال‌الملک خواست امکان ساختن مجسمه‌ای از سنگ را برای او فراهم کند. کمال‌الملک ابتدا مخالفت کرد؛ اما سرانجام به این کار راضی شد و هزینه خرید سنگ را برای او فراهم کرد. صدیقی از روی عکسی از مجسمه ونوس دومیلو، کار ساختن مجسمه ونوس را شروع کرد و در سال ۱۳۰۴ کار این مجسمه سنگی را به پایان رساند.

کمال‌الملک که متوجه استعداد کم‌نظیر شاگرد خود شده بود، او را همراه با مجسمه سنگی ونوس میلو نزد احمدشاه برد. در این دیدار احمدشاه پنجاه تومان - که در آن زمان پول زیادی بود - به کمال‌الملک داد و مقرری ماهانه‌ای به مبلغ بیست تومان برای پیشبرد کارهای صدیقی برای وی تعیین کرد. کمال‌الملک نیز سرپرستی کارگاه تازه‌تأسیس شده مجسمه‌سازی مدرسه صنایع مستظرفه را به او سپرد.

در این دوره او مجسمه‌های متعددی را نظیر مجسمه گچی فردوسی، مجسمه‌های نیم‌تنه و تمام‌قد امیرکبیر، مجسمه ابوالقاسم، مجسمه الیاس دوره‌گرد و دلاک حمام ساخت. ماندگارترین مجسمه این دوره که در سال ۱۳۰۵ ساخته شد، مجسمه سیاه‌نیزن، (حاج مقبل) است که از گچ فرنگی پاتینه‌شده ساخته شده است و ارتفاع آن ۹۳ سانتی‌متر است. این مجسمه امروز در موزه هنرهای ملی نگهداری می‌شود.

### مهاجرت استاد و توصیه راهگشا به شاگرد

◆ کمال‌الملک در سال ۱۳۰۶ از کلیه مناصب خود استعفا داد و به حسین‌آباد نیشابور مهاجرت کرد. او هنگام ترک تهران به صدیقی توصیه کرد به اروپا برود و تحصیلات خود را در آنجا تکمیل کند. کمال‌الملک پولی را هم که در این مدت از محل دریافت مستمری احمدشاه برای او پس‌انداز کرده بود، به صدیقی داد.

با رفتن استاد، شاگردان و معلمان مدرسه نیز پراکنده شدند و یک سال بعد در ۱۳۰۷ صدیقی با هزینه شخصی از تهران به آستارا و از آنجا به باکو و مسکو و از طریق مسکو به فرانسه رفت. سپس به چند کشور اروپایی سفر کرد و سرانجام به مدت چهارسال در مدرسه عالی ملی هنرهای زیبای پاریس، زیر نظر آنژالبر، هنر خود را تعالی بخشید.

## ابوالحسن صدیقی؛ میکلا آثر شرق

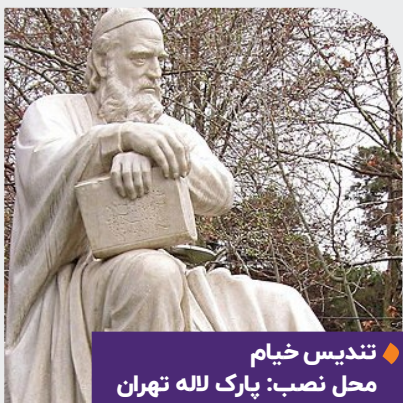
مروری بر زندگی معتبرترین مجسمه‌ساز ایران زمین



♦ تندیس نادرشاه افشار  
محل نصب: مشهد



♦ تندیس امیر کبیر  
محل نصب: پارک ملت تهران



♦ تندیس خیام  
محل نصب: پارک لاله تهران



♦ تندیس یعقوب لیث صفاری  
محل نصب: زابل

صدیقی که در فاصله دو جنگ جهانی در اروپا زندگی می‌کرد، بیشتر وقت خود را نقاشی می‌کشید. او در این دوره بیش از ۱۶۰ تابلو خلق کرد. استاد در ماه اسفند سال ۱۳۱۲ به کشور بازگشت و در ماه اردیبهشت ۱۳۱۳ با دخترخاله خود، قدرت‌السادات میرفندرسکی، ازدواج کرد. ابوالحسن دوباره با کسب اجازه از کمال‌الملک و با کمک دوست و همکلاسی قدیمی‌اش، علی‌محمد حیدریان، دوباره مدرسه هنرهای مستظرفه را دایر کرد؛ اما این مدرسه پس از مرگ کمال‌الملک در ۱۳۱۹ به دلایل نامعلومی تعطیل شد.

صدیقی در سال ۱۳۲۹ به انجمن آثار ملی پیوست. در این دوره او آثاری از بزرگان علم و ادب ایران را خلق کرد و مجسمه‌های ماندگاری از این مشاهیر ساخت. خلق آثاری از سعدی، ابن‌سینا، فردوسی و حافظ، حاصل فعالیت‌های او در این دوره درخشان است. صدیقی سرانجام در سال ۱۳۴۰ از دانشگاه تهران بازنشسته شد. پس از عمری فعالیت، کمیسیون ملی یونسکو در سال ۱۳۷۰ در ایران تصمیم گرفت از آثار صدیقی عکس بگیرد و کتابی منتشر کند. کتاب در سال ۱۳۷۳ منتشر شد و استاد یک سال پس از انتشار این کتاب، در بیستم ماه آذر ۱۳۷۴، درگذشت.

از مشهورترین و مهم‌ترین آثار صدیقی می‌توان به مجسمه فردوسی- که در میدان فردوسی تهران قرار دارد- اشاره کرد. تندیس خیام در پارک لاله تهران، تندیس نادرشاه افشار در آرامگاه نادرشاه در شهر مشهد، تندیس یعقوب لیث صفاری در زابل و طرح چهره ابن‌سینا، از دیگر کارهای برجسته استاد صدیقی هستند.

نکته بسیار درخشان در کارنامه هنری او این است که رئیس‌جمهور وقت ایتالیا، کورونسکی، هنگام پرده‌برداری از مجسمه فردوسی در ویلا بورگز رم، نشان اول هنر ایتالیا، کومن داتور را به استاد هدیه داد. گوستینوس آمبروزی، مجسمه‌ساز معتبر ایتالیایی، خالق مجسمه فردوسی را میکلا آثر شرق نامید. نام و یاد این استاد هنرمند گرامی.



به گزارش خبرنگار ارتباط ایران‌زمین، کتاب وسیله‌ای است که دانش بشری به مدد آن از تباه شدن مصون می‌ماند و به آیندگان منتقل می‌شود. کتاب محصول تجربه‌های بشری و خلاقیت‌های ذهنی و آموخته‌های درازمدت انسان است. سهم کتاب در انتقال دانش‌ها، گاهی به مراتب بیشتر و فراتر از دیگر ابزار آموزشی است.

می‌شود. پدید آوردن آثار علمی و فرهنگ مکتوب از توصیه‌های مهم اولیای دین است و به گسترش دانش کمک می‌کند.

#### مطالعه و کتاب‌خوانی

♦ بی‌گمان، هیچ ذخیره و میراثی سودمندتر و باارزش‌تر از کتاب نیست؛ زیرا کتاب، مایه آرامش روحی انسان است. کتاب همدمی است که اندوه را می‌زداید، مطالعه کننده را از تنهایی در می‌آورد و به او حکمت‌های جان‌پرور می‌آموزد. آن زمان که جهل و بی‌خبری، جامعه‌ای را از پای درآورد، یا شبهه‌ها ذهن جوانان را فلج کند، یکی از مهم‌ترین کارهایی که می‌تواند آفت جهل را بزداید، مطالعه است و آنچه می‌تواند شبهه‌های ذهنی را دفع کند و ایمان و اطمینان را به قلب‌ها باز آورد، کتاب‌خوانی است. گرفتاران در چنبره پرسش‌ها و محاصره‌شدگان در میان انبوه شبهه‌ها، می‌توانند برای استمداد فکری به کتابخانه مراجعه کنند و از آنجا نیرو بگیرند و به

#### نام‌گذاری روز کتاب و کتاب‌خوانی

♦ در سال ۱۳۷۲، بیست و چهارم آبان به‌عنوان روز کتاب و کتاب‌خوانی تعیین شد. این روز، یکی از روزهای هفته کتاب نیز هست. نخستین هفته کتاب جمهوری اسلامی ایران در روزهای چهارم تا دهم ماه دی سال ۱۳۷۲ با پیام رهبر فرزانه انقلاب اسلامی برگزار شد. در هفته کتاب، در مدرسه‌ها، مسجدها، دانشگاه‌ها، و استان‌های کشور، نمایشگاه‌ها و جشن‌های کتاب و سخنرانی در موضوع چاپ و نشر کتاب برگزار می‌شود.

#### نقش کتاب در انتقال علوم

♦ کتاب، محصول تجربه‌های بشری و خلاقیت‌های ذهنی و آموخته‌های درازمدت انسان است. سهم کتاب در انتقال دانش‌ها گاهی به مراتب بیشتر و فراتر از دیگر ابزار آموزشی است. کتاب وسیله‌ای است که دانش بشری به مدد آن از تباه شدن مصون می‌ماند و به آیندگان منتقل

### کتاب‌های ناسالم

♦ به همان اندازه که می‌توانیم از کتاب بهره بگیریم، ممکن است در معرض آفت‌های نوشته‌های سست، بیمار، مسموم و انحرافی نیز قرار بگیریم. راه دادن کتاب‌های ناسالم به مدرسه‌ها و خانه‌ها، مسمومیت فکری و اخلاقی نسل ما را به دست خود فراهم می‌آورد؛ بنابراین، نظارت بر انتشار کتاب و بررسی محتوای آن، در جامعه سلامت‌خواه و دوران‌دیش ضروری است. کسانی که به سلامت اندیشه، باورها و گرایش‌های افراد جامعه دلبستگی دارند، نمی‌پذیرند در عرضه آثار منتشرشده، حدّ و مرز و نظارت و محدودیتی نباشد. بانک ایران‌زمین به سهم خود، روز و هفته کتاب و کتابخوانی را به عموم هم‌وطنان، مخاطبان فرهیخته این نشریه؛ همچنین مشتریان ارجمند خود تبریک می‌گوید.

جنگ شبهه‌ها برونند و پاسخی در برابر القائات و شبهه‌افکنی‌های دیگران بیابند.

### آثار ماندگار

♦ یک کتاب خوب و تأثیرگذار، چگونه به یک اثر خاطره‌آفرین و ماندگار بدل می‌شود؟ یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های چنین آثاری، در نظر گرفتن این نکته مهم است که این‌گونه کتاب‌ها دست کم پاسخی به یکی از پرسش‌ها یا نیازهای مخاطبان خود بدهند؛ پاسخی که با توجه به اولویت‌ها، زیبا، متین، استوار و قانع‌کننده باشد. برای اینکه اثری ماندنی شود، باید خوب باشد. آثار خوب می‌مانند، در دل‌ها جای می‌گیرند و کهنه نمی‌شوند. خوب هم که می‌گوییم؛ یعنی پاسخ به یک پرسش و نیاز باشد. خوب فقط معنایش این نیست که صرفاً از لحاظ هنری خوب تنظیم شده و عمیق باشد؛ بلکه به این معناست که پاسخی به یک نیاز باشد.



# سلامت



## سلامت

رژیم غذایی مناسب فصل پاییز در طب سنتی

## رژیم غذایی مناسب فصل پاییز در طب سنتی



طبیعت پاییز سرد و خشک (سودا) است. در فصل پاییز، مزاج سرد و خشک غالب است و این مزاج، مقابل مزاج خون که گرم و تر است، قرار می‌گیرد؛ بنابراین، در این فصل به دلیل تفاوت شدید و یکباره بین هوای گرم نیمروز و هوای سرد بامداد و شب‌هنگام، بیماری‌های زیادی به وجود می‌آیند. به همین دلیل، با کمی تغییر در شیوه غذایی می‌توان از بیماری‌های فصلی در امان ماند.

### غذاهای مضر فصل پاییز

در این فصل، املاح واردشده به بدن به صورت رسوب در پی خنکی شب‌ها و افزایش صفرا وارد خون می‌شود. به همین دلیل، مصرف مواد مسهل برای دفع مواد قلیایی خون (سودا) که شور و تلخ است، مناسب است؛ همچنین با توجه به اینکه طبع پاییز سرد و خشک است، مصرف موادی که باعث سردی یا خشکی بدن می‌شود باید کم‌تر شود. موادی مانند سیر و غذاهای حاوی ادویه زیاد مانند سوسیس، کالباس و غذاهای حاوی نمک زیاد مانند انواع شورها و ترشیجاتی چون آبغوره، سرکه و آبلیمو، کاهش رطوبت بدن و افزایش خشکی آن را در پی دارند. برای همین باید در مصرف آن‌ها دقت کرد.

از خوراکی‌های دیگری که باید مصرف آن‌ها را در فصل پاییز به حداقل رساند، غذاهای آماده، غذاهای فریزشده و مانده، سرخ‌کردنی‌های مانده، انواع سس، انواع کنسرو، پنیر پیتزا، انواع تنقلات بسته‌بندی‌شده، کاکائو، قهوه، نسکافه، چای پررنگ، مواد حاوی افزودنی و مواد نگهدارنده، نان باگت یا خمیر؛ همچنین گوشت گاو و گوساله است. البته این غذاها در تمام چهارفصل مضر هستند؛

اما در این فصل بیش از هر زمان دیگری باید مصرف آن‌ها را کاهش داد. بادمجان، ماهی شور و دودی، پنیر شور، ماست، دوغ و کشک، قارچ، گوجه‌فرنگی، میوه‌های ترش (لیموترش، گریپ‌فروت، انار و پرتقال ترش)، عدس و لوبیا سبز نیز، همین حکم را دارند و در صورت مصرف هرکدام از این مواد غذایی، حتماً باید مصلح آن نیز مصرف شود.

### غذاهای مناسب فصل پاییز

فصل پاییز مناسب مصرف هرچه بیشتر مواد غذایی با طبیعت گرم و تر است. گوشت گوسفند، شتر، بلدرچین، گندم (نان، جوانه، در آش و سوپ)، نخود و لوبیا (با خیساندن نفخ آن گرفته شود)، سیب، مواد غذایی آب‌پز و یا کبابی (سرخ‌کردنی بسیار کم)، میوه‌های شیرین و آبدار (انار شیرین و انگور شیرین)، کشمش، مویز، بادام، زرده تخم‌مرغ (آب‌پز یا عسلی)، شیره خرما و شیره انگور، مربای بالنگ، به، سبزیجات، چغندر، ترب، هل و دارچین، انجیر، شیر با عسل، شیربرنج، فرنی و کنجد، همه غذاهای مناسب فصل پاییز هستند.

با استفاده از این غذاها می‌توانید اصول تغذیه در فصل پاییز را رعایت کرد. علاوه بر نکاتی که

## رژیم غذایی مناسب فصل پاییز در طب سنتی

### سه سبزی مناسب فصل پاییز

#### شلغم

شلغم یکی از ریشه‌های خوراکی سبزیجات است که می‌تواند در روزهای پاییزی جانشین مناسبی برای تربچه و کلم باشد. شلغم منبع عالی از ویتامین‌های A، K؛ همچنین اسیدفولیک است.

#### کدو حلوایی

کدو حلوایی نیز سرشار از بتاکاروتن است که در بدن به ویتامین A تبدیل می‌شود و در حفظ سلامت پوست، چشم و استخوان‌ها بسیار مؤثر است. مصرف کدو حلوایی به تقویت سیستم ایمنی بدن منجر خواهد شد و دلیل آن هم، وجود ویتامین C و فیبر موجود در آن است.

#### برگ چغندر

از دیگر مواد سرشار از آنتی‌اکسیدان مناسب در پاییز، برگ چغندر است. وجود این آنتی‌اکسیدان‌ها از تکثیر و رشد سلول سرطانی ریه، تخمدان، پروستات و...؛ ممانعت می‌کند؛ ضمن اینکه، خواص چغندر پیری را نیز به تعویق می‌اندازد. نشریه ارتباط ایران‌زمین، برای شما سلامتی روزافزون و بهروزی آرزو می‌کند.



گفته شد، برخی از غذاها نیز طبعی معتدل دارند که منعی برای مصرف هر دو گروه (افراد با طبع سرد یا گرم) وجود ندارد.

### دمنوش‌های گیاهی مناسب فصل پاییز

دمنوش‌های مناسبی برای فصل پاییز وجود دارد که نوشیدن آن‌ها می‌تواند سلامت افزا و شادی‌آفرین باشد. استفاده از دمنوش‌های گرمی چون چای مبارک عطارخونه، چای اف تیمون و اسطوخودوس، چای به، چای پونه و آویشن و نوشیدنی‌های گل‌شکر، آب انار و آشامیدنی‌های مفرح و خوش‌بو مانند شربت بیدمشک و گلاب زعفرانی، در فصل سرد پاییز توصیه می‌شود.

### دو میوه نیروبخش پاییزی

#### سیب

در فصل پاییز میان‌وعده‌ها را نباید فراموش کرد. یک عدد سیب، میان‌وعده‌ای ایده‌آل برای هر فردی است. سیب میوه‌ای خوش‌طعم، کم‌کالری و سرشار از آنتی‌اکسیدان نیز هست.

#### به

تحقیقات نشان می‌دهد میوه پاییزی به، غنی از خواص ضدویروسی است. فنول‌های موجود در

این میوه با فعالیت‌های ضدویروسی قوی و خواص آنتی‌اکسیدانی، در برابر سرماخوردگی و سایر بیماری‌های ویروسی از بدن محافظت می‌کنند. به، سرشار از مواد مغذی چون ویتامین‌های A، B، C، فیبر؛ همچنین مواد معدنی مانند پتاسیم، مس، سلنیوم، روی، فسفر، کلسیم، آهن و منیزیم است.





ضمانت نامه های بانک ایران زمین  
ضامن کسب و کار شماست



بانک ایران زمین، بانک دیجیتال

[www.izbank.ir](http://www.izbank.ir)

مرکز ارتباط با مشتریان ۰۲۱-۲۴۱۰۰۹ | [izbank.ir](http://izbank.ir) | [ertebat@izmail.ir](mailto:ertebat@izmail.ir)