

هر روز یک گام به جلو

بستری مناسب برای آشنایی بیشتر با پرندها، واحدهای ممتاز و دیدگاه های مدیران طلایی و کارآفرینان برتر کشور

گروه تخصصی مدیران طلایی
پل ارتباطی ۰۵۱ ۳۷۵۰۹۹۱۱
GOLDEN MANAGER

مدیران طلایی

گفتگوی گروه مدیران طلایی با علیرضا و عباس اورنگ
کارآفرینان موفق کشور با برندی به نام **تویوتا اورنگ**

... اگر آن راننده تاکسی نبود!

دو قلوهایی که واژه های تلاش و امید را معنا بخشیدند
دونوجوان روزی از روستای فروتقه ی شهرستان کاشمر به
قصد کار به مشهد آمدند اما نه پولی برای ماندن داشتند
و نه ضامنی برای کار، تا این که یک راننده تاکسی ...



ما محسوب می شوند و ماهر آنچه را که برای خود بخواهیم برای این عزیزان نیز قائلیم. ما در مقطعی از زمان با رستوران ارم شانندیز قراردادی بستیم و برای هر کدام از پرسنل و خانواده هایشان بَن هایی تهیه کردیم تا استفاده نمایند. این اقدام فقط در پاسخ به تلاش های دلسوزانه و وفاداری این عزیزان به تویوتا اورنگ بوده است و همانطور که عرض کردم ما همیشه مرهون این بزرگان هستیم.

برخلاف بسیاری از مدیران که در اتاق های باد کورهای پر هزینه، بر مجموعه تحت مدیریت خود نظارت دارند، بنظر می رسد شرایط مدیریت شما متفاوت است؟

به نکته مهمی اشاره فرمودید، من و برادرم دو میز همانند میز کار سایر متصدیان دفتری، مستقر نموده و در کنار همکاران خود بر امور نظارت داریم، ما هیچگاه نسبت به کارکنان خود نگاه از بالا نداشته و خود را همراه و در کنار آنها می بینیم و این امر باعث ایجاد روحیه و ارتباط موثرتر بین تمام کارکنان می شود. همان طور که از همکاران خود احترام می بینیم به آنها نیز احترام می گذاریم و بارها به خاطر این نوع نگاه و رفتار، مورد انتقاد بعضی از دوستان قرار گرفته ایم که البته

برداشته اید؟
خداوند را شاکریم که توانسته ایم به لطف حضور در این حرفه، تعداد ۵۵ نیرو را بصورت مستقیم و ۱۵ نیرو را بصورت غیرمستقیم جذب و مشغول به کار نماییم. سفره ای را پهن نموده ایم تا خانواده های زیادی ارتزاق نمایند، روزی و روزگاری کار را با دو پرسنل شرع کردیم و لطف خداوند شامل حال ما گردیده و امروز بستر اشتغال برای تعداد زیادی از جوانان و شهروندان فراهم شده است که نه تنها بر آنها منت نمی گذاریم بلکه وام دار آن ها هم هستیم، چرا که به لطف این همراهی، تویوتا اورنگ به جایگاهی که شایسته آن است، نزدیک و نزدیکتر شده و توانسته است به عنوان یک برند محبوب خانواده مطرح باشد. تلاش ما این بوده است که نیروهای مجموعه از حقوق و مزایای مکفی برخوردار باشند و هر از گاهی اگر خداوند یاری کند در مناسبت های مختلف از طریق مساعده و وام، پاسخ وفاداری آن ها را بدهیم. ما از معدود گروه هایی هستیم که یک فروشگاه مواد غذایی را جهت رفاه حال کارکنان خود راه اندازی نموده ایم تا پرسنل مجموعه هر لحظه که اراده نمایند مایحتاج خود را برداشته و هزینه آن را به اقساط پرداخت نمایند. پرسنل گروه تویوتا اورنگ در واقع اعضای خانواده

و گرم، کیک و ملزومات پذیرایی برایش فراهم است. مشتری حق دارد بهترین و با کیفیت ترین خدمات را از ما دریافت کند. پرسنل این مجموعه در بخش پذیرش و سایت های اداری و تعمیرگاهی موظف هستند علاوه بر احترام و تکریم ارباب رجوع، به سوالات آنها پاسخ های شفاف داده و آن ها را در جریان اقدامات انجام شده، قیمت قطعات، تعرفه های خدمات و تمام امور قرار دهند. ما برای همکاران خود در سطح شهر ارزش و احترام زیادی قائل بوده و در فضایی دوستانه و مسالمت آمیز با آن ها در تعامل هستیم. برای اولین بار در کشور تویوتا اورنگ در تابلویی بزرگ و زیبا در محل دفتر مرکزی خود، اسامی و تلفن های برخی همکاران خود را در سطح مشهد نصب نموده است تا هر مشتری در صورت نیاز و برای انجام خدمات به آن مراکز مراجعه نماید. ما امانت دار اتومبیل های مراجعین هستیم و از زمان ورود تا هنگام خروج اجازه نمی دهیم کوچکترین آسیبی به اتومبیل آن ها وارد شود و پس از تعمیر و انجام کارهای فنی، ماشین را با دقت و کیفیت بالا شسته، خشک نموده و تحویل مشتری می دهیم.

در زمینه اشتغال زایی چه گام هایی

ندارد.

آیا این مجموعه منشور اخلاقی خاصی را برای فعالیت های خود تعریف و ترسیم نموده است؟

در مرامنامه ی رفتاری ما مشتری بزرگترین جایگاه را دارد و به عنوان بزرگترین سرمایه این مجموعه معرفی شده است. تمام فعالیت های ما باید با رضایت مشتری همراه باشد، اگر مشتری از خدمات ما راضی باشد ما وظیفه خود را به شایستگی انجام داده ایم. اگر همکاران قطعه ای را ارزان تر از ما بفروشند تضمین می دهیم که ما به التفاوت قیمت را به مشتری برگردانیم. ما تنها مجموعه ای است که در پائین فاکتورها این موضوع را به صراحت قید نموده است. مشتری می تواند از طریق دوربین هایی که قابلیت اتصال به گوشی را دارند پروسه فعالیت های ما بر روی اتومبیل خود را رصد کنند، مدیران بخش های مختلف به طور مستمر گزارش فعالیت ها و اقدامات انجام شده را به مشتریان گزارش می دهند و با مراجعین، صادقانه و به صورت شفاف در ارتباط هستند. مشتری می تواند در مدت انتظار در دفتر، از فضای کافی شاپ و پذیرایی که برایش مهیا شده است، بطور رایگان انواع نوشیدنی سرد

گاراژدارها که مرکز فعالیت های خدمات تعمیرگاهی اتومبیل و فروش و عرضه قطعات و لوازم یدکی بود، مغازه های مختلفی را به تنوع راه اندازی می کردیم و سرانجام در خیابان سی متری طلاب و مفتاح امروزی مستقر شده و فعالیت های خود را گسترش دادیم.

از دایی جان یا همان راننده تاکسی چه خبر؟

از روزی که به مشهد آمده ایم تا امروز که ۳۳ سال می گذرد ما نه دایی دیده ایم و نه راننده تاکسی محترمی را که سرنوشت و آینده ما را رقم زد. حرکت زیبای این راننده تاکسی نه تنها سرنوشت ما بلکه تفکر و نوع نگاه ما را به زندگی تغییر داد. ما این درس را آموخته ایم که هر گاه هدف انسان رضایت بندگان خدا باشد، رضای خدا را هم بدنبال دارد و روزی انسان با اعمال، رفتار، اخلاق حسنه و توجه به ارزشهای والای انسانی پیوندی ناگسستنی خورده است. من و برادرم معتقدیم که امام رضا علیه السلام پذیرفته است که ما در همسایگی اش کار و زندگی کنیم. باید آنچه را که پیشوایان دینی ما برای انتخاب مسیر درست زندگی یاد آور شده اند، سرلوحه کار ما باشد. دروغ در کسب و کار ما تعطیل است و محلی از اعراب

از شروع فعالیت های خود در مشهد از سال ۱۳۶۷ بگوئید:

بعد از اینکه خیال ما از بابت استخدام آسوده شد، خانه ای را اجاره کردیم و تمام زندگی و حواسمان بر روی کار متمرکز شد. چهار سال شاگردی در کاشمر و هفت سال فعالیت در مشهد با حرفه مکانیکی برای من و صافکاری برای عباس، تجربه ی ارزشمندی بود. حقوق اولیه ی ماهه ای ۳۵۰ تومان بود، در آن روزگار کافی بود و می شد با آن از پس هزینه های زندگی برآمد.

چرا برند تویوتا را برای فعالیت انتخاب کردید؟

تمرکز ما از ابتدا کار کردن بر روی ماشین های خارجی و به ویژه تویوتا بود و علاقه زیادی به این برند داشتیم. در تصادفات جاده ای که یکسر قضیه اتومبیل تویوتا بود وقتی سراغ مصدومین را می گرفتیم می دیدیم در تناسبات نوع تصادف، صدمات و جراحات وارده پایین تر از حد انتظار است. این موضوع باعث شد که از فضای کار بر روی تویوتا فاصله نگیریم.

از چه سالی بصورت مستقل فعالیت خود را آغاز نمودید؟

از سال ۱۳۸۲ من و عباس آقادر مناطق و مقاطع مختلف در محله هایی همچون

