



# لارې چارې د خرڅلاو خُواکمنې



۱۳۹۴ لمريز کال

ليکوال: حسن قلی زاده  
ژباړن: ضياء الرحمن ضياء

# د خړخړلاو خُواکمني لارې چارې

ليکوال:

حسن قلي زاده

ژباړن:

ضياء الرحمن ضياء

۱۳۹۴ ل کال



## کتاب پېژندنه:

د کتاب نوم: د خرڅلاو ځواکمنې لارې چارې

ليکوال: حسن قلي زاده

ژباړن: ضياء الرحمن ضياء

خپروندى: د افغانستان ملي تحريك، فرهنگي خانگه

وېبپاڼه: [www.melitahrik.com](http://www.melitahrik.com)

کمپوز/ډيزاين: ژباړن

پښتۍ ډيزاين: فياض حميد

چاپشمېر: ۱۰۰۰ ټوکه

چاپکال: ۱۳۹۴ ل کال / ۲۰۱۵ م

د تحريك د خپرونو لړۍ: (۴۰)

## ڊالی

خپلې درنې مېرمنې ته مې، چې د ژوند ډېرې  
سترې يې راسره کاللي

## د تحريك يادښت

د افغانستان ملي تحريك د (۱۳۹۳ ل) كال په پيل كې له خپلو گرانو هېوادوالو سره ژمنه كړې وه چې د دې كال په بهير كې به (شل عنوانونه) بېلابېل ديني، علمي، ادبي او ټولنيز اثار خپلې ټولنې ته وړاندې كوي. ملي تحريك دا ژمنه د ياد كال د كې پر (۲۸) مه نېټه پوره او د يوې پرتمينې غونډې په ترڅ كې يې شل عنوانونه علمي اثار هېوادوالو ته وړاندې كړل. ملي تحريك په ياده غونډه كې ژمنه وكړه چې د (۱۳۹۴ ل) كال په بهير كې به انشاء الله د خداى (ج) په نصرت ټول ټال سل (۱۰۰) عنوانه بېلابېل علمي اثار ټولنې ته وړاندې كوي. طبيعي خبره ده چې دا اسانه كار نه دى، ډېر زيات زيار او زحمت ته اړتيا لري، خو ملي تحريك ټينگ هوډ كړى چې خپله دا ژمنه به هم د تېرې ژمنې په څېر عملي كوي. دا اثر چې ستاسو په لاس كې دى د همدې (سل عنوانونو) ژمنه كړو اثارو له جملې څخه دى، چې د چاپ جامه اغوندي. ملي تحريك هيله لري چې له دې اثر څخه به زموږ هېوادوال په زړه پورې گټه پورته كړي. ملي تحريك له ټولو هغو ليكوالو، ژباړونكو، سمونچارو، مالي او معنوي مرستندويانو او چاپ چارو څخه چې ددې اثارو د چاپ په دې ټول بهير كې يې يو بل سره مرسته او ملگرتيا كړې او دا فرهنگي بهير يې بريالى كړى، د زړه له كومې مننه كوي او كور وداني ورته وايي.

د هېواد د فرهنگ د ښېرازۍ په هيله

د افغانستان ملي تحريك فرهنگي خانگه

## ((د خرڅلاو ځواکمنې لارې چارې)) د بڼې سوداګرۍ بنسټيز توکي

د خرڅلاو ځواکمنې لارې چارې د ضياء الرحمن ضياء ژباړه ده، چې د بازار موندونکو سره د هغو په بازار موندنه کې پوره مرسته کولای شي، نوموړی کتاب په روانه او سلیسه ژبه پښتو ته ژباړلی دی، که څه هم له یوې ژبې بلې هغې ته د ژباړې له لارې مفهوم په پوره توګه نه انتقالېږي، خو وړ ژباړن هغه وي، چې د ټکي پر ټکي ژباړې پر ځای مفهوم لوستونکو ته وړاندې کړي او په خپله ژبه او ارواپوهنيزو ټکتیکونو سره لوستونکي پوه کړي، هو! ضياء هم له همدغه تاکتیکه ګټه اخیستې او ژباړه یې چې لولې، نو لوستونکی انګیري چې لیکلی کتاب لولي، نو همدا د ژباړن بریالیتوب دی.

په دې کتاب کې د فابریکو، وارداتي او صادراتي کمپنیو او ترټولو زیات سترو پلورنځیو څښتنانو او کاروونکو ته د خرڅلاو اغېزمنې لارې چارې په ګوته کوي. په بازار کې د یوه توکي پلورنه خاص مهارت ته اړتیا لري، ځینې خلکو دغه مهارت په جنیتکي ډول اخیستی وي او په پوره چالاکی او اماتور ډول دغه ټکتیکونه کاروي، چې د پېرودونکي ځانګړې پاملرنه جلبوي. په دې کتاب کې دغه ټولې لارې چارې یو په یو په ګوته شوي دي. د تولید له ډول،

خرنگوالي او خومره والي خخه نيولي د پلورونكي تر چلند او نرمې ژبې پورې تاكتيكونه په واضحه توگه بيان شوي دي.

تر اوسه په پښتو ژبه کې دا ډول کتابونه ډېر کم تر سترگو کېږي، چې دغه کتاب په خپل ډول کې ځانگړی دی، چې د بازار موندنې له يوې برخې خبرې کوي. کله چې موږ په بازار کې توکي پېرونو ډېر خيزونه دي چې هغې ته پام کوو، لکه د دوکان خرنگوالي، چې په دې برخه کې د دوکان جلبوونکې بنسکلا، رنډگانې او زړه رابښکوونکې چاپېريال پېرودونکې په غير ارادي ډول د ځان پر لوري رابولي، په دوکان کې به ډېر بنسکلي توکي موجود وي، خود دوکان ناسموالي به هغه توکي په بدرنگۍ پوښلې وي اود پېرودونکي پام ځانته نه شي را اړولای. دا ټول د دوکان په ځلا او بنسکلا او پاکوالي پورې نېغه په نېغه اړيکه لري. د دوکان يا پلورنځي جوړښت بنسکلا او پاکوالي په اړه زيات تفصيلات شته چې په دې کتاب کې ترې خوند اخیستلای شئ.

يو دوکان به ډېر بنسکلی وي، اموال به يې هم ډېر د لوړ کيفيت درلودونکي وي، خو له بده مرغه د پلورونکي چلند به د پېرودونکي سره ناوړه وي، د چلند ژبه به تېره وي او پېرودونکي به د دوکاندار د ناوړه چلند، تېرې ژبې خخه ناراضه وي هغه توکي چې دی ورپسې له کوره راوتی له رانيولو به يې لاس په سر شي. نو د پلورونکو لپاره د خپلو پېرېدونکو سره چلند او ژبه دواړه بايد دوستانه وي پلورونکي بايد د پېرودونکو سره په نېکه، فصیحه او واضحه ژبه او تر امکانه

پورې د پېرودونکي پر ژبه خبرې وکړي. د پېرودونکي ژبه د سودا په پلور باندې ستره اغېزه کوي، که چېرې پلورونکی د اخیستونکي په ژبه پوهېږي او هغه سره د نوموړي په ژبه خبرې وکړي، پېرودونکي په پوره ډاډ او اطمینان سره سودا کوي او فکر کوي چې دغه پلورونکی د نوموړي خواخوږی، اخلاصمند دوست او خپلوان دی، چې په پوره ډاډ سره سودا پېري. دا او دې ته ورته نور نصیحتونه په تخنیکي ډول، سره له مثالونو لوستلای شئ.

په دې کتاب کې د توکو د څرنګوالي تر څنګ د توکو په پیکنګ باندې هم تفصیلي بحث شوی دی، پېرېدونکي غواړي بڼه توکی وپېري، نو پلورونکي ته بویه چې د غوره کمپنیو توکي راټول کړي او خپله مغازه پرې مشهوره کړي. خو که چېرې توکي بڼه وي او پیکنګ یې سم نه وي شوی بیا هم پر پېرېدونکي بده اغېزه کوي او پېرېدونکی د توکي په کیفیت شکمنېږي، کله کله ډېر خراب تولیدات د بڼه پیکنګ له برکته په لوړه بیه پلورل کېږي، چې په مغازو کې باید پلورونکي د توکو پیکنګ ته خاصه پاملرنه وکړي.

اعلانونه هم د بازار موندنې یوه بڼه و سیله ده، چې هرڅومره د یوه توکي لپاره زیات اعلانونه وشي په هماغه اندازه ترې خلک متاثره کېږي او توکي د ازموینې په توګه هم پېري، چې ګواکې راشه ویې ګورو که بڼه و، بیا به همدا توکی رانیسو او کارو به یې چې زیات وخت په غېر ارادي ډول ځینې پېرېدونکي ددې حالت سره مخامخېږي. د توکي مشهورتیا د اعلان په کیفیت پورې هم اړه لري،



اعلان بايد په څه ډول وشي، تلويزوني، راډيويي، دورځپاڼې لپاره، اود بېلبورډونو لپاره بايد څه ډول اعلان ترتيب شي، دا هم يو مهارت دی، چې دغه اعلانونه بايد د خلکو د سايکولوژۍ ته په پام سره برابر شي، چې ترډېره نوبت ته اړتيا لري، چې په څه ډول خلک اغېزمن کړل شي او د توکو پېرلو ته رامات شي. د اعلان نوی والی، لنډوالی، بنسکلا ټول بايد په يوه اعلان کې ځای کړل شي، که چېرې يو راډيويي اعلان وي، بايد د غږونو په ټاکنه کې ډېر پام وشي، تلويزوني اعلان بايد په زړه پورې والي لنډوالي او بنسکلا ته بايد ډېر پام وکړي اعلان بايد کيسه نه وي.

په لنډه توگه دغه کتاب د پلورونکو لپاره يو ښه عملي لارښود دی، چې د هغوی سره د توکو په زيات پلورولو کې گټور ثابت شي.

په هېواد کې د اقتصادي ثبات په هيله

پوهنيار وفالرحمن وفا

ژوندون راډيو تلوېزيون- کابل

۲/۱۲/۱۳۹۴

## د ژباړن خبرې

ډېری وخت چې به کله کوم پلورنځي ته لارم او توکي به مې اخیستل، نو د پلورونکو له بېلابېلو برخوردونو سره به مخ کېدم. ځینو ته به مې بیا وویل چې له مشتري سره باید څه ډول چلند وشي، ډېری وخت به له پلورونکو سره پر همدې خبرو بوخت وم. زموږ ډېری پلورونکي مسلکي کسان نه دي، ځکه مسلکي او پوهه کسان پوهېږي چې له مشتري سره څه ډول چلند وکړي.

یوه ورځ په کابل کې گلبهار سنټر ته ولاړم، چې یو جوړه بوتان ځانته واخلم، هلته له یوه پښتون دوکاندار سره مخ شوم، بوتان مې خوښ شو، په بیه کې یې راسره سم چلند ونه کړ، خو ما ورته د تل په څېر بیا شروع وکړ چې باید له مشتري سره څه ډول چلند وشي. ویل یې وروړه موږ په دې خبرو نه پوهېږو، ما ورته وویل لیک لوست کولای شې، ویل یې خو، نو هلته مې له ده سره ژمنه وکړه چې زه به انشاء الله د خرڅلاو په اړه یا خپل کتاب ولیکم او یا به کوم ښه کتاب وژباړم، نو دا دی اوس مې دا کتاب (د خرڅلاو ځواکمني لارې چارې) چې (حسن قلی زاده) لیکلی، پښتو ته راوژباړه.

په دې کتاب کې ډېره پاملرنه دې ته شوې ده چې له یوه مشتري سره څنګه چلند وشي، ځکه له مشتري سره ښه چلند په خرڅلاو باندې مستقیمه اغېزه لري.

د یو چا له جیب څخه پیسې راویستل ډېر گران کار دی، دا یو ځانگړی هنر او چلند غواړي، چې تر ټولو ښه یې اخلاق او ښه چلند دی. څومره چې له مشتري سره صمیمی شی هغه داسې فکر کوي چې ته یې دوست یې یا د هغه په تاوان خفه کېږي.

لکه څنگه چې مې وړاندې وویل دا کتاب ما ژباړلی نو حتماً به یو څه تېروتنې ولري، دا چې له بلې ژبې خپلې ژبې ته کتاب راژباړل یو څه ستونزې لري، نو دا کتاب به هم له تېروتنې خالي نه وي، دا چې په راتلونکي کې مو دا تېروتنې سمې کړې وي، نو له تاسې درنو لوستونکو هیله کوم، که د کتاب د لوستلو پرمهال له تېروتنو سره مخامخ شی، نو په ښه یې کړئ او ماته یې ووايي، چې په بیا چاپ کې د تېروتنو مخه ونیول شي. نور نو دا تاسو او دا هم کتاب.

د یوه بډایه او لوی افغانستان په هیله

ضیاء الرحمن ضیاء

کابل - ژوندون ټلوېزیون

## خرخلاق

په لنډه توگه، يوه معامله کې د بازارموندنې اخري پړاو ته خرخلاق وايي، خو په عين حال کې له مشتريانو سره د اوږدمهاله اړيکو پيل هم دی.

يانې کله چې خرخلاق ترسره کوي، دپته هم پاملرنه په کار ده، چې څه ډول له مشتري سره راکړه ورکړه ترسره کړي، ترڅو هغه مو دايمي پېرودونکی شي.

### د تام هاپکينز له نظره د خرخلاق تعريف:

خرخلاق مسلکيتوب دی، خو ډېر سخت کار دی.

په دې مسلک کې برياليتوب د هغه چا په برخه کېږي، چې مهارت، تخصص او له نورو سره د اړيکو ټينگولو هنر ولري.

د مروجو فکرونو پر خلاف، خرخلاق دپته ته نه وايي چې مشتري مجبوره کړي ترڅو له تاخه توکي واخلي، بلکې (پلورونکی) د يوه شرکت يا سازمان او مشتري ترمنځ د اړيکو ټينگولو يوه کړۍ ده.

پلورونکی هغه څوک دی چې د مشتري اړتياوې درک کړي او د ښه انتخاب لپاره مشتري په رښتيني توگه رهنمايي کړي او په پای کې پر دې وتوانېږي چې د پېرلو لپاره د مشتري رضایت او توافق ترلاسه کړي. په دې ځای کې د بازارموندنې اصولي او بريالي ميتود ته

اشاره كوم، چې اينټرنېټي بازارموندونکو لپاره يو روښانه مثال دی او کولای شي له دې څخه په سمه توگه گټه واخلي.

## له دې ځايه يې پيلوم:

کله چې په دې نه توانېږئ، پر خلکو باور وکړئ، نو د ډېرو ساده معاملو لپاره چې اخیستونکی پېژندل شوی توکي په نغدو پیسو اخلي، باور ته اړتیا نه شته، خو ډېری معاملې ټولې رښتینې هم نه وي.

کله چې د یو توکي په اړه بې باوري رامنځته شي، تاسې د یو اخیستونکي په توگه له پلورونکي سره تړلي یاست. کله چې غذا اخلئ، نو پر دې باید ډاډه واوسئ چې دا غذا تاسې نه ناروغه کوي او کله چې درمل اخلئ، نو هیله به مو دا وي چې جانبي عوارض ونه لري او تاریخ تېر نه وي. فرض کړئ یو ماشین اخلئ، په دې باید ډاډه اوسئ چې دا ماشین به ښه کار وکړي. تاسې به دا هیله هم لرئ چې کارکوونکي مو تنبل نه دي.

که چېرې تاسې له یو ډاکټر یا محاسب سره مشوره کوئ، نو اړینه ده چې پر هغوی به باور هم وکړئ.

په هر ځای کې چې اخیستونکی ونه توانېږي مخکې تر مخکې د یو توکي د کیفیت په اړه معلومات ترلاسه کړي، نو پلورونکی باید په دې پوه وي چې مشتري ته د توکي په اړه څه ډول معلومات او ډاډ ورکړي. له بلې خوا تاسې د یو پلورونکي په توگه اخیستونکي ته پور ورکوئ او پر هغې مو باور کړی دی. که چېرې مصرفوونکو ته

اجازه ورکړئ چې پرته له پیسو ورکولو ستاسې توکی له ځانه سره یوسي، نو حتماً به تاسې پر دې ډاډه یاست چې هغوی خپل پورونه ادا کوي.

د مارک تواین له نظره (( رېنتینولې غوره میتود دی؛ مگر هغه وخت چې په هغې کې پیسې وي))

هغه ددې کنایې په ویلو سره د بڼه طرحه شوي بازار یو کلیدي عنصر پېژندلی و. ځینې خلک ذاتاً رېنتیني وي، خو ځینې بیا داسې نه وي.

ځینې طرحه شوي بازارونه او ځینې خلک په دې پوهېږي چې پیسې په رېنتینولۍ کې دي. له بازار څخه د ډاډمنتیا نتیجه داده چې فرېبکاره خلک هم دې ته هڅوي ترڅو پر خپلو ژمنو وفا وکړي.

### بڼه نوم د یوه توکي د کیفیت ضمانت دی

یو غوره او د بڼه نوم کاروبار له ځانه سره بڼه ارامتیا لري. هر ناسم کار کولای شي ستاسې د کاروبار اعتبار او باور ته زیان ورسوي، تاسې باید ډاډه واوسئ چې له یوه با اعتباره او د بڼه نوم شرکت سره معامله کوئ او دا راکړه ورکړه به په بڼه ډول ترسره کړي یانې له تاسې سره به دوکه ونه کړي.

د بېلګې په توګه په پرچون پلورونکو کې د نرخونو توپیر ډېر لیدل کېږي. هغه شرکتونه چې بڼه نوم لري کولای شي د خپلو هغو

سیالانو چي نومورکي وي ډېرې پیسې وغواړي. ځکه چې دا ډول شرکتونه د خپل بڼه نوم له امله عایدات ترلاسه کوي.

کېدی شي د خپلو تولیداتو په اړه قانع کوونکي معلومات وړاندې کول یو څه ستونزمن کار وي، خو تاسې مجبور یاست خپل دایمي مشتریان په دې قانع کړئ چې ستاسې تولیدات ستاسې د سیالانو له تولیداتو څخه غوره دي؟

فرض کړئ ستاسې تولیدات رښتیا هم بڼه او غوره دي. همدارنگه فرض کړئ داسې یو کار دی چې تاسې یې ترسره کړئ، نو مشتریان به ستاسې هدف وگوري. دا کار نه یوازې دا چې ستاسو لپاره به لگښت ولري، بلکې مهم ټکی دادی په هغه حالت کې چې تاسې رښتیني یاست نسبت هغه حالت ته چې رښتیني نه یاست، ډېر لگښت هم لري.

اجازه راکړئ چې دې کړنې یا فعالیت ته ((نښه)) نوم ورکړم. هغه مشتریان چې تاسې یې ددې کار په ترسره کولو سره وینئ، پر دې دلالت کوي چې تاسې واقعاً رښتیا وایاست.

کله چې تاسې ((نښه)) ورکوئ، نو له دې اخلاقي نصیحت څخه پیروي وکړئ، د خبرو پرځای عمل ته راودانگئ او په عملي کار لاس پورې کړئ.

## په خرڅلاو کې د برياليتوب (۱۹) لارې چارې

- ۱- د ساده کارونو په ترسره کولو هوښيار او چالاکه اوسئ.
- ۲- برياليتوب سفر دی، نه هدف.
- ۳- په خرڅلاو کې ځان د مشتري پرځای کړئ.
- ۴- په هره سوداګرۍ کې انساني اړيکي له مسلکي جزياتو څخه غوره دي.
- ۵- پرته له دې چې وګورئ مشتري له تاسې سره څه ډول چلند (بڼه يا بد) کوي، تاسې بايد خپل انساني کرامت وړاندې کړئ، ډاډه اوسئ چې په دې کار سره به مشتري تاسو جذب کړی وي.
- ۶- کله چې مشتري ستاسې ادارې يا کارځای ته درشي، نو له هغه سره د هغه د احوال پوښتنه وکړئ.
- ۷- کوچني پرمختګونو ته په ټيټه سترګه مه ګورئ، ځکه همدا تاسې لويو برياليتوبونو ته رسوي.
- ۸- هغه ژمنې چې د خرڅلاو پرمهال مو له مشتري سره کړې وي، پر هغې وفا وکړئ.
- ۹- که چېرې ستاسې لباس د چا په ياد وي او ستاسې خدا يې په ياد نه وي، نو پوه شئ چې د خرڅلاو پرمهال مو نه دي خندلي.



- ۱۰- په خرڅلاو کې کوبښن وکړئ چې خپل وخت مو په لاسدي ډول ووبښئ:
- (۵۹) سلنه غوږ ونیسئ، (۲۶) سلنه خبرې وکړئ، (۹) سلنه وليکئ او (۶) سلنه ولولئ.
- ۱۱- مشتري هغه څوک دی چې ستاسې د اولادونو د سفر لگښت، د ښوونځي فيس، د واده لگښت او نور برابر وي، چې داسې ده، نو باید په ارزښت يې پوه شو.
- ۱۲- له تاسې څخه خوښ او راضي مشتري تر ټولو ښه تبليغات دي. دې ته بې لگښته اعلان هم وايي.
- ۱۳- خرڅلاو د يوې معاملي پای نه، بلکې پيل دی.
- ۱۴- هېڅکله هم له مشتري سره بحث مه کوئ.
- ۱۵- د خوښۍ لپاره دوه لارې دي: له خپلو غوښتنو تېر شئ او يا له هغو وسايلو څخه گټه واخلي، چې تاسې خپلو غوښتنو ته رسوي.
- ۱۶- مخکې تر دې چې د مشتري ذهن بدلون وکړي، باید تاسې خپله تغير وکړئ.
- ۱۷- مشتري زموږ رئيس دی.
- ۱۸- خپل فکر ته مو پام کوئ، هغوی کليمې، دوی عمل او هغوی عادتونه او دوی ستاسې شخصيت هم جوړوي.
- ۱۹- سوداگري هغه ځای ته ځي چې بلل شوې وي او په هغه ځای کې پاتې کېږي چې له هغې سره ښه چلند شوی وي.

## د مشتري رضایت راجلبول

د لویو بازار موندونکو د بریالیتوب راز، مشتري سره د هغوی د چلند په څرنګوالي کې دی. د بازار موندنې یو تعریف دا هم دی چې ((توکو یا خدمت ته د مشتري دوامداره راضي کولو هنر ته وايي)). اصلي مسئله چې پرهغې باید زیات تمرکز وشي، داده چې ((څنګه کولای شو له مشتري سره ښه چلند وکړو؟ په داسې توګه چې د خپلې خوښې وړ پایلې ته ورسېږو)) او د مشتري ساتلو اصول کوم دي؟ د هغو کسانو لپاره چې بازار ته خپل توکي عرضه کوي، دا ډېره سخته ده چې د احتمالي مشتريانو باور ترلاسه کړي، ترڅو هغوی ستاسې توکي یا خدمت واخلي. هر کار چې پیلوی مخکې تر مخکې ښه فکر پرې وکړی او ښه ستراتیژي ورته جوړې کړی.

په هغو لارو چارو هم فکر وکړی، چې تاسې بریالیتوب ته رسوي.

د مشتري د باور د ترلاسه کولو لپاره بېلابېلې لارې شته، کوم توکي یا خدمات چې تاسې وړاندې کوی، هغې ته په پام سره کولای شئ، له بېلابېلو ستراتیژیو څخه ګټه واخلي. خو یو سلسله کارونه چې د توکو او یا خدماتو په ډول یې وړاندې کوی، سره تړاو نه لري، خود ځینو اصولو له مخې د مشتري د جلب او باور له مخې حسابېږي.

## څنگه کولای شو مشتریان پېرودلو ته وهڅوو

د بازار څېړونکي، سلاکاران او پلورونکي په دې هڅه کې دي چې علم د بازار موندنې هنر ته نښاسي او د دوی ټولو موخه داده چې مشتریان له خپلو پیسو څخه جلا کړي! جلاوالی په دې مانا چې خپلو محصولاتو او خدماتو ته یې نږدې او ورسوي. (مارک بابچ) د نړۍ د ډېرو بازارونو او پلورنځیو څخه لیدنه کړې ده، په دې لیدنو کې یې ټول هغه پلورونکي چې ډېر خرڅلاو لري، له نظره تېر کړي دي او له دوی ټولو څخه یې یو ټکی موندلی دی هغه دا چې: په داسې حال کې چې توکي، مخاطبین او نرخونه بېلابېل وو، خود بازار موندنې اصول په ټوله کې یوشان وو.

### که خپل تولید وپلورم! له خپل تولید څخه اتل جوړ کړئ

مشتریان ستاسې سوداگریزې نښې نه پېري، بلکې هغوی ستاسې تولیدات اخلي؛ ستاسې ډېری تولیدات له تاسې یو څو گامه وړاندې په نورو پلورنځیو کې هم شته، د هر بازار لومړی قانون دا دی چې تاسې وښایاست کوم توکي لرئ او ولې ستاسې توکي له نورو ښه دي. تاسې باید داروښانه کړئ چې ستاسې محصولات د کیفیت او نرخ له پلوه تر نورو پلورنځیو متفاوت دي.

که خپل تولید وپلورم! مشتریانو ته د محصول د کتلو اجازه ورکړئ

د مشتریانو دا خوبسېږې چې یو توکی له نږدې په خپلو لاسونو وگوري، نو پر دې اساس مشترې ته اجازه ورکړئ چې ستاسې محصولات له نږدې وگوري او تست یې کړي، ترڅو په هغوی کې د اخیستلو توان زیات شي.

### **که خپل تولید وپلورم! له مشترې سره صمیمي شئ**

مارک وایي، په استانبول کې د فرشونو یو پلورنځی مې ولیده، چې پلورونکی او مشترې دواړه سره یوځای ناست او چای څښي، د چایو څښلو په جریان کې ورته پلورونکی د خپلو توکو ځانگړتیاوې هم بیانوي، له مشترې سره یې د ملگرتیا یو ماحول رامنځته کړی و، له مشترې سره داسې چلند ستاسې په پلور کې زیاتوالی راولي.

**که خپل تولیدات وپلورم! مشریان له خپلو فابریکو او د تولیداتو پروسي سره ډېر بلد کړئ.**

یو گام شاته لاړ شئ او مشترې د خپلو تولیداتو له پروسي څخه خبر کړئ، په ډېرو هېوادونو کې مې لیدلي، ځینې وخت مشریان په داسې لاره بیایي چې د فابریکې له منځه تېره شوې وي او پلورنځي ته تللي وي. خودا کار د ټولو تولیداتو لپاره نه ترسره کېږي، که چېرې ستاسې تولید لباس، لاسي صنایع او یا خوراکي توکي وي، نو کېدی شي چې هغې سره د مشریانو بلدتیا اغېزمنه وي.

**که خپل تولید وپلورم! د محصول بڼه والی مو ثابت کړئ**

په دې جمله بسنه مه کوئ، چې وواياست (زمور توکی بنه دی) کوښښ وکړئ په بېلابېلو میتودونو د خپل تولید کیفیت مشرتري ته ثابت کړئ.

### که خپل تولید وپلورم! خپل توکي مو منظم کېږدئ

حتماً به تاسې په کوم هوټل کې د ډوډۍ وپشلو خدمات لیدلي وي، چې ستاسې په څنگ کې اشپز په یوه ځانگړي مېزناست وي او په ډېر بنه انداز سره خورا کونه برابروي او تاسې ته یې درکوي. دا کار ستاسې اشتها تحریکوي او د ډوډۍ خوړلو څخه ډېر خوند اخلئ. دا کار د نورو توکو په پلورنځیو کې هم اغېزمن تمامېدلای شي، لکه په لباس پلورنځیو، خوراکی توکو او نورو کې. هر یو کولای شي خپل توکي په نمایشي توگه په پلورنځي کې ځای پرځای کړي.

### که خپل تولید وپلورم! د بازار له شرایطو سره برابر واوسئ

مارک بايچ وايي، په (ميانمار) چې محدود واردات دي او ډېر گران وارداتي محصولات لري، نو ومې کتل چې بازار ته دویم لاس توکي راغلي دي. نو باید پلورونکي خپل ځان له شرایطو سره سم له چاپېریال سره برابر کړي.

که خپل تولید وپلورم! تر کومه ځايه چې امکان لري، د تولیداتو فرمایش ورکړئ.

که خپل تولید وپلورم! تر کومه ځايه چې امکان ولري، تولیدات سپارښتي کړئ.

تر کومه ځایه چې کولای شی هغه څه مشتري ته ورکړئ چې هغه یې درڅخه غواړي، که څه هم دا کار ستاسو لپاره ستونزمن وي، خو ترسره یې کړئ. هر څومره چې په دې برخه کې کونښن وکړئ، ستاسې خرڅلاو زیاتېږي.

**که خپل تولید وپلورم! خپلو دايمي او وفاداره مشتریانو ته ډېر خدمات وړاندې کړئ.**

له مشتري سره اړیکې هېڅکله له یاده مه باسئ! له مشتري سره اړیکې د ډېرو پلورونکو د بریالیتوب راز دی، کېدی شي ستاسې د بریالیتوب راز هم شي.

## په خرڅلاو کې (۶) ترڅه حقیقتونه

فکر وکړئ...

(الف) پلورونکی پر تاسې یوه قیمتي برقي جارو پلوري.

یو ساعت کېږي چې تاسې ته د همدې برقي جارو د ځانگړنو په اړه معلومات درکوي. مخکې تر مخکې درته وایي چې زما تولید ډېر ښه دی او تاسې ته د برقي جارو ځینې وړتیاوې هم ښايي، یانې سر یې خلاصوي، موتور یې ډېر قوي دی، برق کم مصرفوي او... دې پلورونکي عملاً له ډېر اغېزناکو کلیمو څخه استفاده وکړه، ترڅو تاسې راضي کړي چې د هغه محصول واخلي، په اخر کې دا هم درته وایي چې (۳) کاله گرنټي او ضمانت هم لري.

فکر کېږي چې دا د یو محصول ښه پېژندنه ده، چې تاسې به یې وسلې کړي. ولې تاسې ځنډ کوئ او غواړئ چې په اړه یې فکر وکړئ.

بل پلورونکی ښاغلی (ب) شو ورځې وروسته راځي او هماغه محصول پر تاسې پلوري.

ښاغلی (ب) هماغه د ښاغلي (الف) کار ترسره کوي، خو دا ځل ښاغلی (ب) د محصول کمزوري هم بیانوي، خو تاکید کوي چې د محصول دا کمزوري دومره مهمه نه ده او محصول د کار له مخې

طرحه کېږي. په داسې حالت کې تاسې له کوم يو څخه خريداري کوي؟ که زه ستاسې پرځای وم، له بناغلي (ب) څخه مې اخیسته.

په ښکاره ډول به دا يو ناخوښه حرکت وي، خو په اوږدمهال کې به بيا د خوښۍ احساس وکړئ. موږ د رېنتینولۍ په لټه کې يو.

اجازه راکړئ چې يو مثال درکړم...

که چېرې تاسې غواړئ د اینټرنېټ له لارې په لاس جوړ شوی وایلون (موسیقی اله) وپلورئ، نو څنگه په دې توانېږئ چې خپلو سیالانو ته مو ماتي ورکړئ؟ تاسو باید دا روښانه کړئ چې ستاسې وایلون ماشينې نه دي او سل په سلو کې په لاس جوړ شوی دی. دا يو رېنتینولي ده چې هغوی ته حقیقت وایاست. کله کله به پر وایلون داغونه هم ښکاري. ددې وایلون بده ځانگړنه داده چې له دې جملې څخه هر یو یې د غږ او اندازې له مخې له نورو سره توپیر لري.

خو زه تاسې ته ډاډ درکوم چې دا وایلون د تکړه صنعت کارانو په لاس او د نوموتو وایلون پوهانو تر نظر لاندې جوړ شوی دی.

همدا ده چې وایلونونه ځانگړي او معتبر دي. همدا ځانگړنې دي چې تاسې منع کوي ترڅو ماشينې وایلونونو ته مخه کړئ. دا چې تاسې به رېنتیني ډول یا په چل او فرېب خپل صداقت ثابتوی شاید مهمه نه وي. تریخ حقیقت دادی چې کله خلك وويني چې تاسې قصداً او په خپله خوښه د خپل محصول نیمگړتیاوې په گوته کوي،



نوپه داسې حالت کې مشتري ډېره لېوالتيا بڼيې چې له تاسې څخه توکي واخلي. خو له بده مرغه چې ډېر کم شمېر پلورونکي دا کار ترسره کوي.

ډېرو دا زده کړي چې د خپل توليد صفتونه وکړي او گټې يې بيان کړي. دا کار په ځانگړې توگه په انټرنېټ کې د مبالغې تر کچې رسېدلی دی.

اوس دا ستاسو لپاره چانس دی! پر مشتري باندې د اغېزې کولو لپاره له نورو څخه متفاوت واوسئ او تر ډېره حده له مشتري سره خواخوږي اوسئ. يوازې د خپل محصول يوه نيمگړتيا راواخلي او په اړه يې په رښتيني توگه ووايست. خو داسې مشتري ته وښايست چې دا نيمگړتيا دومره مهمه نه ده او يا دا چې ددې محصول بڼېگنې دومره زياتې دي چې دا نيمگړتيا په کې نه معلومېږي. دا هغه لار ده چې ستاسې په خرڅلاو کې زياتوالی راولي. تاسې به ظاهراً کمزوري ياست، خو نه! په حقيقت کې تاسې قوي ياست.

## کوم کسان ډېر خرڅلاو لري؟

ښه پلورونکی هغه څوک نه دی، چې نرخ یې تیت وي.

ښه پلورونکی هغه څوک نه دی، چې ښه پېرودونکي ولري.

ښه پلورونکی هغه څوک نه دی، چې ډېر هوښیار وي.

نو څوک کولای شي چې بريالی یا ډېر خرڅلاو ولري؟ هغه څوک کولای شي ښه خرڅلاو ولري یا ښه پلورونکی واوسي، چې له مشتري یا احتمالي مشتري سره ښه چلند وکړي.

له مشتري سره د ښه سلوک څخه پرته بله لار نه شته.

ما یوولس کاله پخوا خپله دنده (د خرڅلاو مدیر) ددې لپاره پرېښوده، چې نور بريالیتوبونه ترلاسه کړم. د نړۍ په کچه مې خپل سفر پیل کړ، د بېلابېلو صنعتونو له پلورونکو چې شمېر یې ډېر زیات وو، کار وکړ. ددې کلونو په اوږدو کې مې له (یوزر) پلورونکو سره لیده کاته وکړل، هر یو یې بريالیتوبونه او ناکامۍ درلودلې. په همدې ډول مې په سلگونو د خرڅلاو مدیرانو، د خرڅلاو د څانګې مرستیالانو، عامل مدیرانو او نورو لویو او کوچنیو پلورونکو سره ولیدل. په دې لیدنو او کتنو کې مې داسې

یوراز وموند چې د هرې برخې او هر صنعت والا په دې سره بریالی کېدلی شي.

هغه کسان چې تل بریالی او د پرمختګ خواته روان وي، هغه څوک دي چې تل په رښتینولۍ کار کوي او هر کار په ښه ډول ترسره کوي. دا اصل په ښو او بدو اقتصادي شرایطو کې، نړیوالو بدلونونو او د یوه سازمان په داخلي بحرانونو کې («صادق») دی. دا کوم خاص بېروني امر نه دی چې پر تا باندي وشي، بلکې دا ستا په دننه کې یو تعهد او ژمنه ده، چې له خپل وجدان سره یې کوي. دا کسان داسې څوک نه دي چې ټولې معاملې ترسره کوي او یا ډېرې پیسې ځای پرځای کوي. که څه هم د هغوی کار او کړنې د کامل (۳۶۵) ورځو سره برابرېږي او هغوی په صداقت او رښتینولۍ گام پورته کوي.

صداقت او رښتینولي څه ډول تعریفولای شي؟ زه یې په دې ډول درېبېزم؛ داسې لوړ او قوي اخلاقي معیارونه، پرته له دې چې څوک مو وڅاري، خپله ژمنه او تعهد په ښه ډول ترسره کړي. یا صداقت او رښتینولي داسې توکي نه دي چې هر کله تاسې ته گټه رسوي، نو له هغې به استفاده کوئ او که زیان درته ورسوي نو له پامه به یې غورځوئ. ستاسې صداقت او رښتینولي ستاسې د کار او سازمان د ثابت پاتې کېدو ښکارندويي کوي.

تر یوې لسیزې زیاته موده، د سلاکار په توگه زما کار ماته دا موقع په لاس راکړه، چې بېلابېل افراد نه یوازې د څو اوونیو یا څو میاشتو لپاره، بلکې د څو کلونو لپاره تر خپل نظارت او څېړنې

لاندې ونيسم. که چېرې تاسې هم د خرڅلاو په برخه کې تجربه لرئ، نو پوهېږئ چې خلک د هغه چا په لټه کې وي، چې پر هغوی باور ولري. کله کله داسې هم کېږي هغه څوک چې د ټولو د باور وړ وي، په يوه سازمان کې ددې ظرفيت پيدا کوي چې د شرکت په راس کې راشي او له هغې څخه پورته هم. پرته له دې چې تاسې په يوه شرکت يا سازمان کې کار کوئ، نو خلک تاسې خوښوي، بلکې که تاسې هر چېرې ياست او همداسې صادق واوسئ، نو خلک به پر تاسې باور او اعتماد لري.

رښتينولي له هغه ځايه پيلېږي، کله چې تاسې يو کار پيلوئ او تاسې خپل ځان مسول وگنئ. په حقيقت کې صداقت دې پورې هم اړه لري، چې تاسې زيات مسوليت پر غاړه واخلي. ژمنه او مسوليت مو ددې لامل کېږي چې هره ورځ په رښتينولي سره ډېر کار وکړئ. هر کار چې ترسره کوئ، سل په سلو کې يې مسوليت پر غاړه واخلي او په لوړه کچه يې ترسره کړئ.

## د رښتينولي د تقويې لپاره دلته ځينو ټکو ته اشاره کوم:

- هېڅوک تاسې دې ته نه شي مجبورولای چې رښتيني واوسئ، ځکه دا ستاسې دنننی او شخصي تصميم دی، دا بيا ستاسې په کارونو کې معلومېږي.
- هېڅوخت د يو کار د پيلېدو لپاره ناوخته نه دی. که چېرې مو په تېر وخت کې په سمو کړنو کار کړی وي، نو اوس ځانته نوي معيارونه وټاکئ. کوښښ وکړئ چې خپلې موخې

مو په لویو او کوچنیو کتگوریو ووېشي، که د کیفیت له پلوه وي او یا هم د کمیت له پلوه، نو په خپلو اخلاقي معیارونو یې پرمخ یوسی.

- دا په یاد ولری، هره معامله باید ترسره نه کړی، لومړی هغه څه ترسره کړی، چې تاسې ته ډېر ارزښت لري.

- ستاسې صداقت او رښتینولي هغه وخت معلومېږي، چې د یو کار په ترسره کولو کې له تاسې هېڅوک خبر نه شي او یا هېڅ نه خبرېږي، نو په دې وخت کې تاسې ته معلومېږي چې څه ډول خپل کار پرمخ وړی.

- که ستاسې په شاوخوا کې داسې کسان وي، چې خپل کار په صداقت او رښتینولي سره ترسره کوي، نو له هغوی یې زده کړی. که چېرې تاسې د خرڅلاو په برخه کې لږ یا ډېر کار کړی وي، خو په خپل ایماني او وجداني مسولیت خپل کار ترسره کوئ، ترڅو خپلو لوړو هیلو ته ورسېږئ. دا ډول بریالیتوب بې مثالو وي. په دې ډول به تاسې خپلو داسې هیلو ته ورسېږئ، چې هېڅ مو فکر پرې نه وي کړی.

## په خراب بازار کې د بڼه خرڅلاو (۳) لارې

کله چې اقتصادي وضعیت بڼه نه وي، نو پلورونکي پوهېږي څه ډول غبرگون وښايي. ورځپاڼې، خبري پروگرامونه، انټرنېټي خبرونه ټول له دې ډک وي چې وضعیت په خرابېدو دی او ډېرې بدې ورځې راروانې دي. پلورنځي تړل کېږي، نرخونه لوړېږي، ډېر خلک بې کاره کېږي او په ورځپاڼو کې ډېرې گرمې کيسې روانې وي. ما د ويره عمر تېر کړی دی چې په دې پوهېږم، دا هر څه د تېر په څېر تکرارېدونکې پېښې دي.

که چېرې تاسې د کاروبار څښتنان یاست، نو پوښتنه داده چې په دې ډول شرايطو کې څه کول په کار دي؟ او سمهال کوم کارونه ترسره کړئ چې په دې ډول اقتصادي وضعیت کې خپل کاروبار وژغورئ؟

که چېرې تاسې داسې يو پلورونکی یاست چې ستاسې محصول د خلکو د ورځنيو چارو لپاره اړين نه وي، راتلونکو درې ټکو ته په پام سره کولای شئ، له داسې گډوډ اقتصادي حالت څخه په آرامۍ سره ووځئ.

پر مشتريانو مو تمرکز وکړئ.

په دې او اخرو کې مې داسې يوه خپرنه مطالعه کړه، چې غوښتل يې پوه شي، په کومو شرايطو کې مشتريان ښه خريداري کولای شي. خو په زړه پورې ټکي په کې دا و، چې خلک غواړي له نږدې ځای څخه خريداري وکړي، ډېر لږ خلک د ډېرو کمو شيانو لپاره له يوه پلورنځي څخه بل پلورنځي ته ځي. په بله وينا خلک دې ته ډېره ترجيح ورکوي چې له يوه ځای څخه ټول توکي وپېري، نه دا چې دوکان پر دوکان وگرځي.

د يوه کاروبار لپاره تر ټولو بده داده چې د خپل پرمختگ کارونه په ټيټه ودروي. خلک دې ته اړتيا لري چې پوه شي تاسو هم د هغوی په څېر له دې شرايطو سره حساس ياست او په داسې حالاتو کې هم هغوی ته اهميت ورکوئ. دا کار له دې لارې هم کولای شئ، د ځينو توکو چې قيمتونه يې ډېر لوړ دي او مشتري ورته په اسانۍ زړه نه ښه کوي چې ويې پېري، نو تاسې بايد د داسې توکو نرخونه لږ څه راټيټ کړئ او په همدې ډول د سيالانو په منځ کې خپل ځان مطرح کړئ. په دې بحراني حالتونو کې له خپلو مشتريانو څخه د معلوماتو راټولولو تر ټولو لوی بانک يا زېرمه جوړه کړئ. د ټېلفون، برېښنالیک او هر بل ادرس له لارې دا کار وکړئ، له هغوی سره اړيکي ونيسئ، د هغوی ستونزې پيدا کړئ او حل لارو په اړه لاس په کار شئ. د دې ستونزو حل يوازې په قيمت کې نه دی، چې نرخ مو ټيټ کړئ د دې ستونزې حل به دا هم وي، خو داسې لارې چارې نورې هم شته چې خپل پخواني مشتريان بېرته راخپل کړئ. بايد په دې پوه شئ چې

مشتريان مو څه شی خوبسوي او څه شی نه خوبسوي او څه شی ډ پر غواړي.

د خپلو توکو پر فهرست مو تمرکز وکړئ.

پلورونکي بايد د خپلو توکو له لیست یا فهرست څخه باخبره وي. په دې بايد پوه شی، چې په پلورنځي کې څومره او څه ډول توکي لري، ټول بايد کټگوري شوي وي. خپل ټول توکي مو بېل بېل له نظره تېر کړئ او وگورئ چې کوم ډول توکي ډ پر پلورل کېږي او کوم ډ پر نه پلورل کېږي. کوم توکي چې ډ پر نه پلورل کېږي، د هغې د ډ پر نه پلورلو دلایل پیدا کړئ او حل لاره ورته ولټوئ. کولای شی په ارامه او دقت سره داسې لارې چارې پیدا کړئ، چې هماغه توکي په اسانۍ سره پر مشتريان وپلورئ.

کله چې بازارونه سستېږي، نو مشتريان هم دې ته په تمه وي، چې په ارزانه او مناسب قیمت توکي ترلاسه کړي.

شیدې وپلورئ! يانې څه؟! شیدې په ورځنیو چارو کې اساسي رول لري. که چېرې تاسې د شیدو او لښیاتو په پلورنځي کې یاست او د خلکو ورځنۍ اړتیاوې پوره کوئ، نو کله چې ستاسې پلورنځي ته مشتريان د شیدو اخیستلو لپاره راځي، نو ځینې داسې توکي هم شته چې مشتري مجبور دی له بل پلورنځي څخه یې وپېږي، که چېرې تاسې د شیدو او لښیاتو سره سره داسې توکي هم په خپل پلورنځي



کې ولری، چې له لښیاتو سره ورته وي، نو ستاسې په خرڅلاو کې به زیاتوالی راشي.

په خرابو اقتصادي حالاتو کې به ستاسې موخه دا وي چې په ډېرو خلکو ډېر توکي وپلورئ. مشتریان هم خونبوي چې په یوه ځای او له یوه پلورنځي څخه ټول اړتیا وړ توکي وپېرئ، که چېرې هغه ستاسې وفادار مشتري وي، نو تاسې مسولیت لرئ چې د هغې قدر وکړئ، له هرې لارې چارې باید کار واخلي چې خپل دایمي مشتري خوشاله وساتئ او ورسره ښه چلند وکړئ.

پر خپل پرسونل تمرکز وکړئ:

څه موده مخکې په یوه کاري سفر (لاس او ګاس) ته ولاړم، په لاره کې له یوه ټیکسیوان سره کېناستم، ټیکسیوان ته مې وویل، داسې ښکاري چې ستاسې او ستاسې د شرکت کاروبار نن سبا ښه روان دی، خو ټیکسیوان برعکس ځواب راکړ، ویل یې نه، په دې ورځو کې زموږ کاروبار ډېر خراب شوی دی، د شرکت مالک موږ اوس رخصتی ته هم نه پرېږدي، وایي چې دا سمه ده کاروبار خراب دی، خو زه غواړم په بازار کې زما ټولې ټیکسیانې وگرځي او کوم مشتریان چې موجود دي، باید زما له ټکسي موټرو څخه استفاده وکړي. ټیکسیوان راته وویل چې زموږ مالک هغه وخت رخصتي کوي، کله چې یې کاروبار ښه وي.

په هر صورت، دا خبرې تاسې ته کومه مانا لري؟ خپل پرسونل مو چې ډېر مجبور هم شئ، مه کموئ، مه يې کاري ساعتونه راکموئ، خودا چې هغوی په کار کې بوخت وي. مشتريانو ته دا مهمه نه ده چې ستاسې کاروبار خراب شوی دی، يا تاسې ستونزې لرئ، بلکې هغوی دې ته اهميت ورکوي، چې په پلورنځي کې داسې څوک شته چې د دوی خبرو ته ځواب ورکړي او له دوی سره خبرې وکړي. که خپل پرسونل کم کړئ، نو په خپل لاس مو ځان کمزوری کړ او سيال مو قوي کړ. په کار پوهه او داسې پرسونل درلودل چې په خپل وخت او تېزۍ سره مشتريانو ته خدمات وړاندې کړي، دا کار ستاسې په خرڅلاو کې زياتوالی راولي، خو چې پرسونل مو په دې پوه شي مشتريانو ته ښه خدمات وړاندې کول، د هغوی په لومړيتوبونو کې دي.

په بدو اقتصادي حالاتو کې کېدی شي تاسې خپل مشتريان له لاسه ورکړئ، خو پوښتنه داده چې ايا په دې پوهېږئ، په دې شرايطو کې د مشتري په ذهن کې څه گرځي؟ او کوم توکي مشتريانو ته وړاندې کړئ؟ د څېړنو او تحقيق لپاره دا ډېر ښه وخت دی ترڅو وکولای شئ، خپله پانگه و ارزوئ او داسې پلانونه جوړ کړئ، چې په دې شرايطو کې مشتريانو ته څه ډول خدمات او توکي وړاندې کړئ.

## له مشتري سره خواخوږي او هغې ته د ډاډ احساس ورکول

د بېلگې په توگه که موږ په وېبپاڼه کې بېلابېل اېشنونه جوړ کړو او کاروونکي د هغې پر ليدو دې ته زړه ښه کړي، چې له وېبپاڼې څخه خريد وکړي، نو موږ به بريالي څرخلاو ترسره کړي وي. مثلاً د اخیستلو د تڼۍ ترڅنګ د لويو لويو شرکتونو لوگو او ښې ولگوو چې کاروونکي د هغې پر ليدو دا احساس وکړي، چې زما د خوښې شرکتونه دي او يا هم ووايي چې زما خدمت يې وکړ.

او يا دا چې موږ د خپلو محصولاتو لپاره د گړنتۍ تڼۍ هم جوړه کړو او يا هم تر دې لوړ داسې شيان، په دې صورت کې کاروونکي د همدردۍ احساس کوي او هم د اخیستلو توان او زړه پيدا کوي.

د يوې وېبپاڼې د چوکاټ په جوړولو کې موږ بايد داسې اېشنونه جوړ نه کړو چې هغه گونګ وي او روښانه مانا ور نه کړي، د وېبپاڼې له لارې مشتري د محصولاتو په اخیستلو کې بايد کوم شک او وېره ونه لري او په اسانۍ سره يې ترلاسه کړي.

په وېبپاڼه کې د نورو نظرونه او وړاندیزونه کولای شي موږ ته د محصول په اړه نیمګړتيا راپه گوته کړي او يا هم د مشتريانو په اړتياوو او اسانتياوو پوه شو. کله چې کاروونکي په وېبپاڼه کې

مثبت او منفي نظرونه وگوري، نو دا په اسانۍ درك كولاى شي چې د رښتینو کاروونکو له خوا کومه نیوکه موجوده ده او څومره نیوکې دروغ دي.

د هغو مشتریانو لپاره چې زموږ له محصولاتو څخه راضي دي، په وېبپاڼه کې یوه سرچینه باید قید شي.

د یو محصول د لېږلو وخت باید ډېر روښانه او مشخص وټاکو. په پاڼه کې د محصولاتو د تشریح لپاره یو وړاندیز ته دوه ضلعي ورکول کولای شي مشتري ته خریداري ډېره اسانه کړي او د خپلې خوښې وړ تولید واخلي. دا ټول موارد کولای شي کاروونکی راضي کړي چې په مینه او علاقه ستاسې له وېبپاڼې څخه د خپلې خوښې وړ محصول خریداري کړي.

❖ په خرڅلاو کې بریالیتوب د هغه چا په برخه نه کېږي چې ټیټ نرخ ولري.

❖ په خرڅلاو کې بریالیتوب د هغه چا په برخه نه کېږي چې ښه مشتریان ولري.

❖ په خرڅلاو کې بریالیتوب د هغه چا په برخه نه کېږي چې ډېر هوښیار وي.

## ايا پوهېرې چې څوك واقعاً بڼه خرڅلاو لري؟

موږ ټول په ويناوو او ليكلو كې د كليمو له قدرت څخه خبر يو او پر دې هم پوهېږو، چې كليمې د يوې وينا اصلي بنياد جوړوي. دا موضوع ډېرې وخت په خپلو ليكلو كې راته ښكاري، لكه څنگه چې په رسنيزو تبليغاتو كې او يا د محصولاتو د خرڅلاو پر وخت له داسې كليمو او لغتونو څخه كار اخلو چې خلك ځان ته جذب كړو.

هغه څه چې تل يې موږ په اړه فكر كوو، دا دي چې ايا د ليكلو پر وخت او يا هم د خرڅلاو پر وخت له څه ډول كليمو څخه كار واخلو؟

نو ويلاى شو چې دا موضوع خپله د ليكلو لپاره يوه ايډيا ده، نو په دې صورت كې بايد د غوره او جذابو كليمو د يو ليست په برابرولو بايد پيل وكړو. چې په دې ځاى كې يې په اړه لنډ بحث كوم او هيله لرم چې د مشتريانو په جذب كې به له تاسې سره مرسته وكړي. فرض كړئ دا داسې موضوع ده چې موږ او تاسې ټول ورته اړتيا لرو.

د كليمو قدرت له كلونو كلونو څخه تراوسه دوام لري او دوام به ولري، موږ كولاى شو دا كليمې، په شعرونو، نثرونو، ناولونو، مقالو او ... كې پيدا كړو، خو موږ بحث د ادبي كليمو په اړه نه

دی، بلکې زموږ بحث پر دې دی، چې له څه ډول کلیمو څخه کار واخلو، تر څو کاروونکي او مشتریان خپل محصول ته را جذب کړو.

## مهم ټکی:

قوي او غوره لغتونه کولای شي (( غوره او قوي عبارتونه)) رامنځته کړي. د تولیداتو او همدارنگه د بازارموندني په ستراتیژیو کې باید ((قوي او غوره امل او هیلې))، ((غوره او اغېزمن انځورونه)) رامنځته کړي او له ((قوي او غوره عبارتونو)) څخه په استفادې سره د بالقوه یا اوسنیو مشتریانو ((احساسات)) در هدف لاندې ونیسي. ((قوي عبارتونه)) هغه عبارتونه دي چې وکولای شي ستاسې د ((مخاطب یا مشتري احساسات)) راوپاروي او هغه د ((پرېکړې کولو)) لوري ته وهڅوي. په دې بڼه کولای شئ ((خرڅلاو)) موزیات کړئ او د محصول لپاره په هغه بازار کې چې زموږ په نظر کې دی، ځای پیدا کړئ.

## خبره دلته ده چې:

د خپل محصول لپاره په تبلیغاتو کې ذهن هدف وگرځوی، تاسې هغه وخت بریالیتوب ته رسېږئ، چې د خپل شرکت نوم او لوگو (نښه) د نورو په ذهنونو کې ځای پرځای کړئ، نه دا چې د سړک پر سر تابلوگانې او لوحې. نښې او انځورونه تل د خلکو په ذهن کې پاتې کېږي. د بېلگې په توګه:

ايا تېر دوېى چې له خپلې كورنۍ سره مو د هېواد شمال ته سفر وكړ، په ياد مو دي؟ كله چې هماغې خاطرې ته فكر كوي، كېدى شي يوازې د هماغې صحنې انځورونه دې ذهن ته راشي، چې د سيند غاړې ته تللي واست او نور. خو دا انځورونه څه ډول په ذهن كې پاتې كېږي، چې بيا وروسته ترې خوند اخلي؟ ځواب يې دادى: زموږ د بازارموندنې او خرڅلاو په علم كې د نظرونو ټكي بايد جذب كړو، بايد د خپل محصول تصوير د كاروونكي په ذهن كې ځاى پرځاى كړو.

د يوه محصول د سرليك يا نوم ټاكلو په اړه بايد د تصور له ټيټې كچې څخه كار واخلي.

له ځانه وپوښتى چې د تصور ټيټه كچه څه ده.

كېدى شي تاسو سره هم داسې شوي وي، چې د يوې كليمې په اورېدلو سره ستاسې ذهن له هغه څخه په تېزۍ سره يو تصوير جوړ كړى وي. بايد ووايو چې ځينې كليمې شته چې په ذهن كې يو خاص اهنگ او ځانگړى تصوير جوړوي.

موږ بايد په خبرو كې له داسې جملو څخه كار واخلو چې د خلكو د خوښې وړ تصوير وړاندې كړي. دا يو هنر دى، چې په دې باندي بازارموندونكى ښه پوهېږي، چې ذهني تصوير څه شى او څه ډول كولاى شي مشتري دپته لېواله كړي چې محصول واخلي.

## له مشتري سره له دې خبرو پرته نورې خبرې وکړئ!

د پرچون فروشی نړۍ ډېره پراخه او د بېلابېلو توکو او خدماتو لرونکې ده. په يوه پلورنځي کې د خرڅلاو سبک او ډول د خرڅلاو له ټولو ډولونو سره ورته والی او بېلوالی لري.

په يوه پلورنځي کې پلورونکی له بېلابېلو مصرفوونکو خلکو سره سروکار لري، نه له يو يا څو د خرڅلاو مامورينو او کارپوهانو سره، چې ډېری يې له ډول اصول او میتودونه تعقيبوي، نو پلورونکي بايد نرمه مزاجه واوسي.

د يوه پلورنځي د خرڅلاو بڼه داسې ده چې مشتري پلورونکي ته مراجعه کوي، نه پلورونکی مشتري ته. يا په بله وينا پلورونکی د مشتري په پيدا کولو کې لږ رول لري، مشتري خپله د پېرلو لپاره پلورنځي ته راځي او د پلورونکي دنده له همدې ځايه پيلېږي. دې ته چې هر نوم ورکوي؛ د مشتري خدمت، د مشتري لپاره يوه زړه راکښونکې تجربه، د خرڅلاو مطلوب کره وړه، يا له دې ټولو ساده، د کارونو بڼه ترسره کول.

خو يو اصل له ياده ونه باسي، ستاسې د پلورنځي برياليتوب مستقيماً له هغه څه سره اړيکه لري، چې مشتري ستاسې پلورنځي ته د توکو د بڼه کيفيت له امله راغلی دی دی. له مشتري سره



ستاسې بحث بېلابېل عوامل لري، لکه د پلورنځي قوانين، د توکو  
مدیریت، کمښت او د ډالی ورکول، خو تر ټولو قوي لامل چې د  
هغې له امله مشتري د پېرلو پرېکړه کړې ده، له مشتري سره  
ستاسې اړیکې او خبرې اترې دي، چې د پلورنځي په کچه مو ترسره  
کړي دي.



کومې جملې او لغتونه چې د مشتري پر وړاندې تاسې او ستاسې  
همکاران کاروي، باید دقت ورته وکړئ، له داسې کلماتو څخه کار  
واخلئ، نه دا چې د مشتري د پېرلو مخه ونیسي، بلکې هغه حیران

شي. ځينې داسې جملې له ځانه سره تکرار کړې. دا په ياد ولرئ چې په يوه پلورنځي کې ستاسې دنده احساس رامنځته کول دي او ستاسې له پلورنځي څخه د مشتري خريد هغه ته يوه زړه راکښوونکې تجربه وي.

ستاسې دنده له مشتري سره وفاداري ده. يو وفادار مشتري تل له تاسې توکي پيري او نورو ته هم ستاسې له پلورنځي څخه د توکو اخیستلو توصيه کوي. د وفاداره مشتري درلودل، په يوه پلورنځي کې د برياليتوب مهم اصل دی.

نو پر دې اساس له مشتري سره د مخامخېدو پر وخت له لاندې عبارتونو څخه استفاده مه کوئ، هسې نه چې مشتري ستاسې له پلورنځي څخه بده خاطره ولري او يا يې له خريد څخه زړه تور شي.

نه پوهېږم!، خبر نه يم!

په دې ډاډه اوسئ، مشتري نه غواړي چې تاسې دې په هر څه پوه شئ. کله چې په پلورنځي کې د موجودو توکو په اړه څوک درڅخه معلومات غواړي، نو پلورونکی بايد د مشتري پوښتنو ته ځواب ووايي. په پلورنځي کې ستاسې کار دا نه دی چې توکي ورکړئ او پيسې واخلي، تاسې بايد د مشتري له اړتيا سره سم هغوی ته خپل توکي وروپېژنئ.

نو د خپلو توکو په اړه پوره او هر اړخیز معلومات باید ولری، دا ستاسو دنده ده چې له مشتري سره مرسته وکړی، ترڅو د خپلې اړتیا او خوښې وړ توکي پیدا کړي، تاسې باید په دې وتوانېږئ چې د پلورنځي توکي له یو بل سره پرتله کړئ او خپل توکي مو د سیالانو له ورته توکو سره پرتله کړئ. هغه توکي چې مشتري له تاسې څخه پېرلي وي، غواړي د هغې د استعمال او ساتنې په اړه معلومات ترلاسه کړي.

نو هغه جملې لکه ((زه نه پوهېږم)) او یا ((وېښی! په دې اړه معلومات نه لرم)) د یوه مسلکي پلورونکي لپاره مناسبې جملې نه دي. حتی که تاسې د یوې موضوع په اړه معلومات ونه لری او مشتري له تاسې څخه پوښتنه وړي، نو باید تاسې یې د ځواب په اړه باید پلټنه وکړئ او ځواب پیدا کړئ او مشتري ته داسې جمله وکاروئ: ((په زړه پورې پوښتنه دې مطرح کړه، اجازه راکړئ چې ځواب یې درته پیدا کړم)).

پلورل شوي توکي بېرته نه اخیستل کېږي!

که چېرې ستاسې د پلورنځي خرڅلاو داسې وي، چې پلورل شوی جنس بېرته نه اخلی، نو اړینه ده چې مشتري مخکې تر مخکې په دې خبر وي چې ستاسې په پلورنځي کې بېرته جنس نه اخیستل کېږي. که څه هم اوسمهال هر څه د مشتري پر مدار راڅرخي، خو بیا هم پلورنځي باید په دې برخه کې نرم واوسي. په ځانگړو توکو لکه

خوراكي، درمل او يا هم ځينې الكترونيكي توکي که بېرته نه هم اخلې، نو مشتري بايد مخکې تر مخکې خبر واوسي. تر هغه ځايه چې مشتري ستاسو رئيس دی، نو دا وړاندیز کېږي، چې د مشتري په ساتلو او د هغه د رضایت ترلاسه کولو کې نرم او مهربانه اوسئ. دا په نظر کې ونیسئ، هغه څوک چې تاسې ته ستاسې توکي بېرته راوړي، يانې ناخوښه مشتري دی او له تاسې راضي نه دی، ددې جملې ((پلورل شوی توکي مور بېرته نه اخلو)) په ويلو سره کېدی شي هغه په عصباني مشتري تبدیل کړي. که څه هم ستاسې د پلورنځي پلورل شوي توکي بېرته نه اخیستل کېږي، خو په دې وخت کې له مشتري سره داسې چلند بايد وشي، چې عصباني او قهرجن نه شي او يوه مناسبه حل لاره ورته پيدا کړئ.

دا مو بايد په ياد وي، چې د يوه مشتري د ساتلو لگښت دومره زيات نه وي لکه د نوي مشتري جذب چې څومره لگښت غواړي.

رخصتي!

په داسې حال کې چې تاسې د ورځې په اخر کې د خپل پلورنځي ټول حسابونه تړلي وي او د رخصتۍ وخت وي، په دې وخت کې ناڅاپه يو مشتري راځي چې له تاسې کوم څه وپېږي او تاسې ورته ووايئ چې (رخصتي) او ځواب ورکړئ چې (سبا...). تاسې بايد مشتري ته داسې ځوابونه ور نه کړئ، په دې موضوع بايد فکر وکړئ ځکه

مشترې ستاسې د رخصتۍ وخت نه پېژني، هغه راغلی دی تاسې ته خپلې پیسې درکړي او له تاسې یو څه وپېري.

که چېرې تاسې خپل توکي ټول کړي او حسابونه مو تړلي وي، نو مشترې ته ووايست چې ((مور د شپې په لسو بجو کار بندوو او د سهار په (۹) بجو بیا ستاسې په خدمت کې یو او که چېرې امکان ددې وي، چې په لږ وخت او تېزۍ سره هغه توکي راخیستلای او پلورلای شئ، نو مشترې ته ووايه، تاسې مهرباني وکړئ، هر څه مو چې په کار وي، ماته یې ووايئ که امکان یې وو، نو حتماً ستاسو د خونې وړ توکي ستاسې په خدمت کې دي.

که چېرې ستاسې د رخصتۍ وخت وي او په دې وخت کې مشترې راشي او تاسې ورته ووايست چې حسابونه مو تړلي او زموږ د رخصتۍ وخت دی، خو بیا هم چې تاسې دومره زما تر پلورنځي راغلی، نو توکي درکوم، دا کار د مشترې لپاره ډېر ارزښت لري. همدا کوچني کارونه کولای شي چې ستاسې د وفادارو مشتریانو شمېر زیات کړي.

هغه، هلته دي!

کله چې ستاسې پلورنځي ته مشترې راشي او له تاسې پوښتنه وکړي چې پلانکي توکي په کوم ځای کې دي؟ او تاسې ورته ووايست چې (هغه هلته دي، په لومړۍ الماری یا پنجره کې)، نو ستاسې دا کار په دې مانا دی چې تاسې ته د مشترې اړتیا وړ توکي

هېڅ اهميت نه لري، که چېرې اهميت درته لري، نو له مشتري سره لار شى او هماغه توکي ورته وښايست. له دې فرصت څخه گټه واخلي او پوه شى چې د مشتري اړتيا څه ده او کوم توکي خوښوي او په همدې وخت کې ورته د خپلو توکو په اړه لنډ لنډ معلومات هم ورکړي.

که چېرې د مشتري اړتيا وړ توکي ستاسې په پلورنځي کې نه وي او هغه درڅخه پوښتنه وکړي، چې په کوم ځای کې يې پيدا کولای شم، نو تاسې بايد مشتري ته په ډېره نرمه لهجه هماغه پلورنځي وښايست او که امکان يې وو، يو دوه درې قدمه ورسره لار شى.

زه نه شم کولای دا کار ترسره کړم!

دا هم داسې يو ميتود دی چې مشتري ته منفي ځواب ورکول دي. د ((نه)) لغت داسې يو لغت دی چې مشتري دې ته په تمه وي چې ستاسې له خولې يې واورې. که چېرې تاسې د يوه پلورنځي مدير يا سرپرست ياست، نو په پلورنځي کې مو دا جمله ((زما له لاسه دا کار نه کېږي)) يا يې تيتهې کچې او يا هم صفر ته راکښته کړي، بايد د پلورنځي ټول اصول مو پلورونکو ته ورزده کړي، ترڅو هغوی په دې وتوانېږي چې سمې او پرځای پرېکړې وکړي او د مشتري غوښتنو ته مثبت ځواب ووايي.

دا زما څانگې پورې اړوند نه دي يا زما مربوط نه دي!

په دېری لویو لویو پلورنځیو کې د هرې برخې مسول او پلورونکی مالوم وي او یا د هر چا خپل ځانگړی کار مالوم وي. که چېرې تاسې هم په داسې یو پلورنځي کې په کار بوخت یاست او مشتري راشي، له تاسې داسې پوښتنې وکړي، چې هغه ستاسې د برخې مربوط نه کېږي، نو تاسې داسې ځواب مه ورکوئ چې «دا زما مربوط نه دي»، کېدی شي له دې خبرې څخه ستاسې موخه دا وي، چې نه غواړئ د نورو په کارونو کې لاسوهنه وکړئ، خو د مشتري لپاره داسې نه ده، هغه غواړئ چې په اسانۍ سره خپل اړتیا وړ توکي لاسته راوړي.

باید له مشتري سر مرسته وکړئ، تر څو د خپلې اړتیا وړ توکي لاسته راوړي، تاسې ورسره د خپل همکار یو اړوند شخص پورې لږ شی او خپل همکار ته مو وویاست چې له دې سره مرسته وکړه چې خپل اړتیا وړ توکي پیدا کړي. مشتري ته به داسې وایئ: «اجازه راکړئ چې خپل همکار ته مو وروپېژنم تر څو له تاسې سره په دې برخه کې مرسته وکړي»

هغه توکی مو ختم کړی دی، یا هغه نه لرو!

کله چې مو په پلورنځي کې کوم ځانگړی توکی ختم کړی وي، دا مشتري ته د منلو وړ نه ده. تاسې باید خپل پلورنځی داسې مدیریت کړئ، چې کوم جنس پوهېږي سبا ختمېږي، نن باید هغه پوره کړئ. ځکه که تاسې مشتري ته وویاست چې دا توکی مو خلاص کړی

دی، د هغه باور پر اسې کمېږي. کله چې ستاسې په پلورنځي کې د مشتري اړتیا وړ توکی نه و، نو کوبښن وکړئ، مشتري ولې دا توکی خوښوي، دلیل یې مالوم کړئ او بیا وروسه ورته د هماغې توکي بل ډول وړاندیز کړئ.

خو دا کار باید په رښتینې ډول ترسره کړئ، یانې له هغه بل توکي څخه باید ښه کار وکړي، ښه جنس وي، له مشتري سره چل او دوکه ونه کړئ. هېڅکله هم داسې مه کوئ، چې له دې موقع څخه بده گټه واخلي. که چېرې ستاسې وړاندیزونو د مشتري نظر ځانته جلب نه کړ او یا هم مشتري د هماغه توکي په اخیستو ټینګار کاوه، نو مشتري ته د هغې توکي د راوړلو دقیق وخت وایایاست، کله چې مو هماغه توکی راوړ، نو سمدستي مشتري ته خبر ورکړئ، چې ستا د خوښې وړ توکی مو راوړ، هر وخت کولای شې راشې او د خپلې خوښې وړ توکی ترلاسه کړې. دا کار له مشتري سره د اړیکو ټینګولو ښه لاره ده.

زه نه پوهېږم، دلته نوی راغلی یم!

دا چې تاسې په یوه پلورنځي کې مو نوې دنده پیل کړې وي، نو ستاسې نابلدتیا څه خبره نه ده، خو چې د مشتري غوښتنو ته په سمه توګه ځواب ووايئ. مشتري ستاسې پلورنځي ته راغلی دی چې یو څه وپېري او هغه ددې په تمه دی چې پوښتنو ته یې په سمه توګه ځواب وویل شي. ډېری مشتریان د یوه نوي پلورونکي چې مودب



وي او خپله ټوله پاملرنه يې مشتري ته وي، له هغه سره مرسته كوي او څنگ ته يې راځي.

كه چېرې مو نوى كار پيل كړى وي او د پلورنځي په ټولو اصولو او يا د پلورنځي د ټولو توکو په نرخونو نه پوهېږئ، نو كوښښ مه كوئ چې ددې نه پوهېدو له امله مشتري ته ناسم معلومات ورکړئ. مشتري ته ووايست ((مهربانى وکړئ لږه شېبه صبر وکړئ، ستاسې د خوبې وړ توکى درته راوړم))

غورۍ!!....

له بده مرغه چې دا کلمه په تېلفوني اړيکو کې د مشتري او پلورنځي ترمنځ ډېره کارول کېږي. تاسې بايد د يوه پلورونکي په توگه له داسې کلمو د کارولو ډډه وکړئ. يانې کله چې د مشتري له خوا تاسې ته تېلفون راشي، بايد هغه پورته کړئ، که ډېر بوخت ياست ورته ووايست کولای شئ لږه شېبه منتظر شئ، يا ستاسې د پلورنځي يو کارکوونکي ته ووايئ چې هغه له دې موقع څخه گټه واخلي او مشتري ته د نورو توکو په اړه معلومات ورکړي، ترڅو چې تاسې وخت پيدا کوئ.

اوس بوخت يم!

ايا تراوسه مو دا کلمه ويلې ده او يا اورېدلې ده؟ پوښتنه داده که تاسې د مشتري لپاره وخت نه لري، نو بيا په پلورنځي کې څه

کوی؟ دا کلمه یانې ((بناغلی پېرودونکيه! مهرباني وکړئ له ما څه مه پېرئ کوی!)). دا باید په یاد ولرئ که مشتري نه وي، نو زموږ کار او عايد به هم نه وي. نو چې داسې ده، که په هر کار بوخت یاست مشتري ته هم باید رسیدگي وکړئ. د مشتري کار خلاصول لومړیتوب دی، که رښتیا هم امکان یې نه درلود، نو داسې کلمې ورته وکاروئ، لکه ((لږه شېبه وروسته دې په چوپړ کې یم)).

تاسو تېروتنه کوی!

ډېری پلورنځي په ښکاره په دې موضوع (تل حق د مشتري دی) ډېر ټینګار کوي. خو کله چې مشتري تېروتنه وکړي بیا حق د هغه نه وي، بیا پلورونکی هغه په غوږ وهي او ورته وایي چې ((تاسو تېروتنه وکړه). که مشتري تېروتنه هم وکړي، باید دا جمله ورته ونه کاروو.

په داسې حالاتو کې ستونزې ته د مناسبې حل لارې په پیدا کولو تمرکز وکړئ، داسې جملې دا مانا لري چې تاسې د ستونزې پرځای ملامت پسې ګرځئ او هغه مشتري ملامتوئ چې تل حق د هغه وي. ستاسې دنده د مشتري ساتل دي، نو باید ورته ووايي چې ((کېدی شي کوم ناسم پوهاوی رامنځته شوی وي، اجازه راکړئ وګورم چې کومه حل لاره ورته پیدا کړم)).

چې تا په هغه الماری کې پیدا نه کړ، نو حتماً مو خلاص کړی دی!

کله چې مشتري له تاسې وغواړي چې د يوه توکي د اخیستلو لپاره يې رهنمايي کړي، نو په دې مانا ده چې هغه دا توکی پېري. کېدی شي تاسې هماغه توکی په پلورنځي کې ونه لرئ او يا موجود وي. ستاسې دنده د توکو پلورل دي، نو که له مشتري څخه مو داسې خبره واورېده، نو هغه ته بايد سمدستي هماغه توکی يا هغه ته ورته توکی وبنایاست. مشتري ته ووايي: «اجازه راکړئ وگورم، کېدی شي هماغه توکی چې ته يې غواړي درته پيدا يې کړم». په دې وخت کې گودام ته هم سر وربښکاره کړي.

## له کمښت ورکولو مخکې لږ فکر وکړئ

اوس د تېر په څېر وخت نه دی چې هره ورځ به درې یا څلور ویزیتوران ستاسې پلورنځي ته راځي او له تاسې به سفارش اخلي. اوسمهال د تولیدوونکو او د وېش شرکتونو شمېر زیات شوی دی.

طبیعی خبره ده چې په دې شرایطو کې د هغو شرکتونو ترمنځ چې یو شان تولیدات لري، ډېره قوي سیالي روانه ده او هر شرکت غواړي چې په بازار کې ډېره ونډه ولري. دا سیالي یوازې د سازمان په مدیریت پورې اړه نه لري، بلکې ویزیتورانو او د خرڅلاو مسولینو پورې چې مستقیماً له بازار سره سروکار لري، اړه لري.

په دې ډول رقابت کې د بریالیتوب لپاره یوه لاره چې ډېری شرکتونه ترې گټه اخلي، کمښت دی. دا کمښت کېدی شي په بېلابېلو بڼو وي، خو یوه بڼه یې چې نن سبا ترې ډېر کار اخیستل کېږي، د پېرلو جایزه ده. د پېرلو جایزه کېدی شي یوه بریالی ستراتیژي وي او خرڅلاو کې ډېروالی راولي، خو کله کله چې ترې ناسمه استفاده وشي د شرکت په تاوان او د بازار د نظم په خرابوالي هم تمامېږي.

د ساري په توگه د یوه شرکت مدیر چې د کنسروا جاتو په برخه کې یې فعالیت کاوه، ویل یې زما سیال د هرو څلرویشتنو قوتیو کنسروا

پسې دولس قوتی کنسروا جازه ورکوله. ددې مدیر په وینا دا سیال او شرکت یې د شپږو میاشتو په موده کې له بازاره ووت، خو داسې کار یې وکړ، چې په هماغو شپږو میاشتو کې د کنسروا په بازار کې ټول مشتریان دده و. ځینې داسې شرکتونه هم شته چې هر کارتن پسې یو شمېر توکي وړیا ورکوي، ترڅو مشتري ډېر وهڅېږي.



په دې کې شک نه شته چې کمښت او جایزه ورکول په خرڅلاو کې ډېروالی راولي، خو که چېرې له کمښت څخه په سمه توګه ګټه وانه خيستل شي، نو مشتري سره داسې ذهنیت پیدا کېږي، چې نور نه شم کولای دا توکی وپېرم. کله چې مشتري د کنسروا یوه کارتن چې څلرویشته دانې لري واخلي او ۱۲ کنسروا په وړیا توګه ترلاسه

کړي، بیا وروسته که تاسې د کارتن پر سر دوه دانې کنسروا وړیا ورکوی او یا هېڅ جایزه ونه لري، نو مشتري زړه نه بنه کوي چې وایې خلي، ځکه له دې مخکې تاسې د یوه کارتن پر سر ۱۲ دانې کنسروا وړیا ورکولې. نو پر دې اساس کمښت خپل اصول او قاعده لري باید دا اصول په پام کې ونیول شي.

دا اصول په لاندې ډول دي:

۱- په کمښت سره داسې ښکاره کړی، چې تاسې د مشتري قدر کوی، نه دا چې تاسې مشتري له ځانه سره ساتی. که چېرې د متشري له خوا د توکو د نرخونو د تیتېدو غوښتنه کېږي، نو دا په دې مانا ده چې هغه ستاسې کار ته په اهمیت ورکولو قایل نه دی او هغه څه چې ورته مهم دي، هغه دا دي چې غواړي تر ټولو ارزان شرکت د ځان لپاره غوره کړي.

په داسې شرایطو کې کمښت د حل لاره نه ده، که چېرې بله ورځ یو بل شرکت له تاسې زیات کمښت یا تخفیف اعلان کړي، نو هغه په اسانۍ سره کولای شي چې تاسې له صحنې لرې کړي. داسې مشتریان یا ژر یا وروسته تاسې ته مشکل پیدا کوي. هېڅکله هم له کمښت څخه د مشتري په ساتلو کې گټه مه اخلی. کمښت داسې یو میتود دی چې په هغې سره تاسې د مشتري قدرداني کوله. که یو مشتري له تاسې څو کاله پرله پسې توکي پېري او په پیسو ورکولو

کې هم ښه وي، نو هغه د کمښت لياقت لري بايد په ځينو مواردو کې ورته کمښت ورکړل شي.

۲- لکه څنگه چې مو مخکې وويل، کمښت د مشتري د قدرداني لپاره دی. ټول مشتريان د قدر وړ نه وي، نو کمښت هم د ټولو لپاره نه وي، که څه هم ستاسې شرکت د ټولو لپاره د کمښت هوډ ولري. اړينه نه ده چې له دې مسئله څخه مشتريان خبر کړئ، ځکه له کمښت څخه وروسته اصلي نرخ ته راگرځېدل بيا ډېره ستونزمنه ده، مشتري بيا زړه نه ښه کوي چې له کمښت پرته د توکو اخيستلو ته زړه ښه کړي. که چېرې تاسې ټولو مشتريانو ته کمښت ورکړئ، هغوی بيا داسې فکر کوي، چې تاسې همدا توکي په لږه بيه توليد کړي دي، يانې کيفيت مو کمزوری کړی دی.

ددې ستونزې د مخنيوي لپاره تر څومره چې امکان ولري، ټولو مشتريانو ته او په ځانگړې توگه نويو مشتريانو ته له کمښت څخه ډډه وکړئ.

دا چې مالومه کړئ، کوم مشتريان د کمښت وړتيا لري، نو لاندې معيارونه په نظر کې ونيسئ:



شرکت ته وفاداري

حساب کتاب يې پاک وي

د توکو په کیفیت کې همکاري (مسلكیتوب، د نویو نظریو څخه ملاتړ، د خرڅلاو له قوې سره بڼې اړیکې...)

له کوم مشتري له خوا چې تاسې ډېر نور مشتریان معرفي شوي وي.

۳- په داسې حالاتو کې کمښت ورکړئ، چې خپلې موخې ته له رسېدو ډاډه یاست. کمښت ورکول ډاډه تاکتیک نه دی، خو دا چې



په پوره کچه وفاداره مشتریان ولری، ترخو موخې ته رسېدل مو ستونزمن نه وي.

که چې له کمښت پرته بله کومه لاره ونه لری، نو د اوږدې مودې لپاره له کوچنیو کمښتونو څخه گټه واخلي. کولای شی خپل وفادار مشتری ته ووايي که چېرې تاسې سل یا کم او زیات مشتریان موږ ته معرفي کړی او له موږ څخه توکي وپېږی، نو تاسې جایزه لری یا تاسو ته دومره اندازه کمښتونه ورکوو.

که له کمښت څخه په سمه توگه گټه واخیستل او په ښه ښه ترسره شوي، نو د خرڅلاو د ډېروالی لپاره یوه ښه وسیله ده. پلورونکی باید د بازار له شرایطو څخه، له مشتریانو څخه او له خپلو سیالانو څخه ښه معلومات ولري، ترخو له هغه سره د کمښت ورکول او یا نه ورکولو په پرېکړه کې ورسره مرسته وکړي. ښه داده چې شرکتونو له افراطي کمښت څخه ډډه وکړي، ترخو د بازار نظم گډوډ نه شي.

## د مشتري د رضایت جلبولو لپاره (۸) اغېزمن ګامونه

مشتريانو ته مناسب خدمات وړاندې کول، د هر کاروبار حیاتي مسئله ده. تاسې کولای شئ د تبلیغاتو او د مناسب نرخ له لارې نوي مشتريان را جذب کړئ، خو که مو ونه شوای کړای چې نوي مشتريان جذب کړئ، نو په اوږدمهال کې به ستاسې کاروبار ګټور ثابت نه شي. ښه کیفیت او مناسب خدمات هغه څه دي چې نوي مشتريان د دې لېوال کېږي چې تاسې محصول واخلي او د دې لامل ګرځي چې مشتريان خوښ او خوشاله بدرګه کړئ، دومره خوشاله چې ستاسې د کاروبار او محصول په اړه نورو ته هم ووايي (خوله په خوله تبلیغات رامنځته شي).

که چېرې تاسې ښه پلورونکي یاست، نو کولای شئ چې یوځل په یوچا خپل توکي وپلورئ، خو دا ستاسې د محصول کیفیت پورې اړه لري، چې بیا به په دې کار وتوانېږئ، چې خپل توکي بیا هم پر هماغه چا وپلورئ چې مخکې مو پرې پلورلي وو. اصل کې دا کار د خدماتو او د محصول پر کیفیت پورې اړه لري، چې له مشتري سره

ستاسې اړیکه دوامداره وساتي. داسې اړیکه چې هر مشتري داسې احساس وکړي چې تاسې تر اخره تعقيب کړي.

تراوسه مو د داسې اړیکې لپاره کوم کارونه کړي دي؟ دا متل په یاد ولری، چې ستاسې پر خبرو څوک قضاوت نه کوي، بلکې ستاسې اعمالو ته گوري.

که غواړئ چې مشتریانو ته مو مناسب خدمات وړاندې کړئ، نو د لاندې کارونو په ترسره کولو سره کولای شئ خپل هدف ته نږدې شئ:

۱. تېلفوني اړیکو ته ځواب ورکړئ.

ښه خبره داده چې تېلفونونو ته ځواب ورکړئ، له پیغام ثبتوونکي ماشین څخه کار مه اخلئ، ځکه د ډېرو خلکو دا خوښېږي، چې مخامخ تاسو سره خبرې وکړئ او ستاسو غږ هم واورې. تېلفون ته په ځواب ورکولو سره کولای شئ، ډېر کارکوونکي وگومارئ.

۲. هېڅکله ژمنه مه کوئ، تر هغې چې ترسره یې کړئ.

په هره اړیکه کې باور جوړونه تر ټولو مهمه ده، کیفیت او خدمات هم له دې میتود څخه مستثنی نه ده. د بېلگې په توگه که وایاست: چې پنجشنبې ته محصول ترلاسه کوئ او په دې هم ډاډه یاست چې د پنجشنبې پر ورځ مشتري ته هم لاسته ورځي، پرته له دې څخه داسې مه وایئ، ځکه د مشتري د ناراحتۍ لپاره تر ټولو بد هغه بې وفایي یا په ژمنه وفا نه کول دي.

۳. مشتري ته غورږ شى.

ايا له دې به بل ناراحت كوونكى كار وي، چې تاسې يو چاته وواياست چې څه مشكل لرى او يا څه شى غواړئ او هغه ستاسې خبرې ته پاملرنه ونه كړي او بيا يې ورته توضيح كړئ او هماغه خبرې ورته په دويم ځل وكړئ؟!

نو اجازه وركړئ چې مشتريان خبرې وكړي او هغوى يو مناسب ځواب او حل لاره وړاندې كړئ.

۴. ناخوښيو او شكايتونو ته پاملرنه وكړئ.

د هېچا نه خوښېږي چې شكايتونو ته غورږ ونيسي او د ځان تېر ايستلو لپاره موږ ټولو دا جمله اورېدلې ده چې:

((نه شى كولاى چې ټول خلك خوشاله كړئ)) خو كه د مشتري شكاييت ته پاملرنه وكړئ، په هغه وخت كې كولاى شى هغه راضي او خوشاله كړئ او كاروبار مې داسې ځاى ته ورسوئ چې د ښه كيفيت خدمات وړاندې كړي.

۵. د مشتريانو لپاره گټور اوسئ، كه څه هم سمدستي گټه په كې نه وي.

يوه ورځ د خپل لاسي ساعت جوړولو لپاره نږدې ساعت جوړونكي ته لارم، هغه ته مې د خپل ساعت ستونزه وويله، هغه خپل وسايل راواخيستل او په يوه كوچني پين يې زما د ساعت بند جوړ كړ او

ويې ويل چې دا کوچنی کار و، له ما يې پيسې وانه خيستې. فکر کوم کې وغواړم چې د خپل ساعت لپاره بل بند واخلم او يا هم يو نوی ساعت واخلم، نو څه فکر کوئ، چې له چا څخه به يې اخلم او چاته به د ساعت جوړولو لپاره ورځم؟ او ددې ساعت جوړونکي دا کيسه به څو تنو ته کوم؟

۶. کارکوونکو ته مو زده کړه ورکړئ، تر څو ګټور، مودبه او د پوهې لرونکي واوسي.

دا کار يا خپله ترسره کړئ او يا داسې څوک وګومارئ، چې نور کارکوونکي مو ټريننگ کړي. د خدماتو د کيفيت په اړه مو له کارکوونکو سره خبرې وکړئ او هر يو ته بڼه معلومات او صلاحيت ورکړئ تر څو هغوی د مشتريانو د زياتوالي په اړه تصميمونه ونيسي.

۷. د مشتريانو لپاره ډېر ګامونه پورته کړئ.

د بېلګې په توګه، که يو څوک ستاسې پلورنځي ته درشي او د يو محصول په اړه درته ووايي، نو تاسې ورته داسې مه وايست چې (په درېيمه الماری کې ايښی دی) بلکې هغه سره لار شئ او توکی ورته وښايی. همدارنګه بڼه به دا وي چې لږ څه منتظر شئ چې مشتري د محصول په اړه له تاسې پوښتنې وکړي. د خدماتو د بڼه والي په اړه مشتريانو ته ډېر خدمات وړاندې کړئ. کېدی شي په هغې وخت کې مشتريانو د محصول په اړه کو غبرګون ښکاره نه کړي، خو ستاسې

خدماتو ته به حتماً پاملرنه کوي او نورو ته به هم ستاسې د خدماتو په اړه کيسې کوي.

۸. مشتريانو ته ډېر څه ورکړئ.

دا ډېر څه کېدی شي، راتلونکي پلور لپاره کمښت وي، له محصول څخه د گټې اخیستنې په اړه معلومات وي او يا هم يوه خوله خدا وي. خلک دا خوښوی چې د څه شي هيله لري هغه ترلاسه کړي. هېڅکله هم داسې فکر مه کوی، چې کوچني کارونه اغېزمن نه وي. مثلاً يو چوکاټ جوړونکی يو چوکاټ جوړ کړي او يو تصوير په کې بند کړي او مشتري ته يې ورکړي، دا به کوچنی کار وي خو ډېر ارزښتمن دی.

که چېرې له همدې اتو کارونو څخه د تل لپاره کار واخلي، نو کاروبار به مو د مناسبو خدماتو په وړاندې کولو سره مشهور شي او ښه خبره داده چې د غوره خدماتو په وړاندې کولو سره کولای شئ، نوي مشتريان جذب کړئ او د تبليغاتو په لگښتونو کې هم کمښت راځي.

څنگه کولای شئ خپل محصول په لږ وخت کې پر مشتري وپلورئ؟

ايا پوهېږئ چې مشتري تر (۳) ثانيو لږ وخت تاسو ته درکوي؟

ايا پوهېږئ چې په هغو (۳) ثانيو وخت کې داسې خرڅلاو ولرئ چې باور مو نه وي کړی؟

ايا تراوسه مو له ځان سره فکر کړی دی چې د کاروبار په بازار کې له جنجالي خرڅلاو څخه څنگه ووځئ؟

## د یو په زړه پورې او زړه راکنونکي سرلیک ایجادول

سرلیک یا عنوان ټاکل تر ټولو مهمه ده، چې باید له هرې لارې په کې کار واخیستل شي. ځکه چې یو بڼه سرلیک کولای شي بڼه خرڅلاو له ځانه سره ولري. لوی پلورونکي په دې پوهېږي، که ونه توانېږي چې توکي خرڅ کړي، نو په دې توانېږي چې د نظر وړ ټکي وپلوري. کوچني پلورونکي په دې نه پوهېږي نو ځکه هغوی معمولي پلورونکي دي.

یو ناشر یا خپرونکي داسې یو اثر ولیکه چې د ټولو لپاره گټور و، خو په بازار کې ډېر ونه پلورل شو، تر هغې وروسته ناشر دې نتیجې ته ورسېده چې اخیستونکي د کتاب محتوا نه، بلکې د کتاب نوم یا سرلیک اخلي، نو تر هغې وروسته یې د هماغه کتاب نوم یا سرلیک بدل کړ، محتوا یې په خپل ځای پرېښوده او بازار ته یې وړاندې کړ، چې دا کتاب بیا په دومره زیاته کچه وپلورل شو، چې ناشر یې هېڅ تمه نه درلوده. دا یوه بېلگه وه، چې پوه شی عنوان یا سرلیک په بازار موندنه او خرڅلاو کې څومره مهم دی.

د محصولاتو لپاره یوه مهمه برخه د محصولاتو لپاره وېبپاڼه ده او د وېبپاڼې نوم دی چې څه ډول نوم ورته وټاکي. تاسې به په خپل ځان

او خپل محصول ډاډه ياست او په دې به هم ډاډه ياست چې مشتريان د وېپيانه نوم او لوگو نه اخلي، بلکې محصول اخلي. ستاسې محصول به په نږدې پلورنځيو کې هم موجود وي، خو ښه ډاډه چې تاسو به څنگه نورو ته ښکاري کړې چې کوم کوم محصولات لرئ او ولې ستاسې محصولات تر نورو غوره دي. څنگه به خلك قانع کوي او کوم کار به کوي چې خلك تاسې ته غوږ شي؟ داسې يوه جمله جوړه کړې چې ستاسې د محصول ټولې ښېگنې په کې راټولې شوې وي او اورېدونکي دې ته واداره کړي چې ((زه غواړم ډېر پوه شم)).

دا يو هنر دی چې د خپل محصول ټولې ښېگنې په يوه جمله کې راټولې کړي، که چېرې وتوانېږي چې په يوه جمله خپل مخاطبين تر هدف لاندې ونيسي، نو بيا اړتيا نه شته چې تاسې په هغوی محصول وپلورئ، بلکې هغوی خپله راځي او ستاسې محصول اخلي.

کله چې (ستيو جابز) د لومړي ځل لپاره ای پيدې نندارې ته وړاندې کاوه نو يوازې يوه جمله يې وويله چې: ((ستاسې په جيب کې يو زر سندرې))... څه فکر کوي چې د ستيو جابز همدې يوې جملې به ستاسې په ذهن کې څومره انځورونه او تصورات جوړ کړي وي؟

تر ټولو مهمه دا چې څومره کولای شي ستاسو په ذهن کې لېوالتيا پيدا کړي، چې نور نو سندرې او موسيقي په پلير کې کاپي کړم او



راحت شوم او اوس کولای شم یوزر سنډرې په هرځای او هر وخت کې له خپل ځان سره لرم او اورم. یو ځانگړی او تحریک کوونکی عنوان د مشتري د خریداری یو لامل کېدای شي، په عمومي ډول مشتریان د اخیستلو لپاره د محصول عنوان ته ډېره پاملرنه کوي.

موږ کولای شو د محصول د نوم یا عنوان په ټاکلو کې له داسې کلیمو څخه کار واخلو چې د مشتري توجه راجلب کړي او مشتري دې ته لېواله کړي چې محصول واخلي. خلك دې ته نه گوري چې محصول دې څه ډول کار کوي، یوازې دپته گوري چې تاسې د مشتري لپاره کوم کارونه کوئ.

یوه موضوع چې د ډېری خلکو په ذهنونو کې گرځي دا ده چې:

تراوسه مو څو ځل چې نه غواړې وپېسایت ته ننوځئ، خو بیا هم یوازې د سرلیک یا عنوان په خاطر ورننوتلي یاست؟ په دې بېلگه کې مطلب روښانه شوی دی. د داسې یوې جملې جوړول چې ډېره گټوره وي، اسان کار نه دی، خو مهمه ده، ځکه چې ستاسې د محصول گټې په بېلابېلو لارو مطرح کوي.

عنوان د چاپي تبلیغاتو تر ټولو مهمه څانگه ده او همدارنگه د انلاین یا پرلیکه تبلیغاتو لپاره ډېر کارول کېږي، چې دا د تبلیغاتو د بريالي کېدو لپاره حیاتي موضوع ده.

## ایا پوهېږئ؟

۹۵ سلنه خلك يوازې عنوان لولي، كه سرليك جالب او جذاب وي، نو بيا مطلب هم لولي. كله چې ورځپاڼه لولئ، نو كوم شى دى چې تاسې د مطلب ويلو ته جذبوي؟ دا بنسكاره ده، چې د ليكنې سرليك دى. په حقيقت كې د ورځپاڼې لوستل د هغې د سرليكونو بررسى ده، چې هر كله كوم جالب عنوان ته ورسېږئ، نو هماغه مضمون لولئ.

هغه څه ته چې ډېره پاملرنه وشي، دادى چې د محصولاتو د عنوان لپاره چې كوم لغتونه كارول كېږي، بايد د كاروونكي په ذهن كې يو روښانه او دقيق تصوير جوړ كړي. غوره او جذاب عنوان بايد د ((څه ډول)) په كلمه سره پيل شي. د محصول په عنوان كې بايد د مشتري، احساسات او انگېزه په پام كې ونيول شي. په انټرنېټي بازارموندنه كې د ځانگړنو وخت پايته رسېدلى دى، اوس وخت د كاروونكي منل او د هغې د تجربې دى.

## د يوه تبليغاتي اعلان مثبتې ځانگړنې

### ۱- يادول يې بايد اسان وي

شعار بايد په اسانۍ سره ذهن ته راشي. دا ځانگړنه ډېرې وخت د برانډ يا نښې سابقې پورې اړه لري، چې دا نښه څومره بگروانډ لري او څومره وخت کېږي چې دا نښه تکرارېږي، يانې په دې نښه يا برانډ باندې توليدات کېږي. همدارنگه د يوې نښې يا عنوان چې د خلکو په ذهن کې پاتې شي بايد دې ته پاملرنه وشي چې د خلکو باور، خاطرات، د سواد کچه او تکيه کلامونه څه دي، د يو تبليغاتي اعلان ليکل ډېرې وخت د محلي کارپوهانو په واسطه بايد جوړ شي. د يو شعار جوړولو لپاره چې د خلکو په ذهن کې پاتې شي، بايد له موزونو او... کلمو څخه په کې کار واخيستل شي.

### ۲- د محصول پر گټو او ځانگړنو تاكيد وكړئ

د تبليغاتي شعار د ليكلو يوه ځانگړنه داده چې د محصول په خاصو ځانگړنو، گټو او خدمت تاكيد وشي. د محصول او شرکت د بڼو او خاصو ځانگړنو روښانول ستاسې شرکت له سيالانو څخه ځانگړی کوي.

د بېلگې په توگه چې تاژ د خپلو محصولاتو لپاره کوم شعار ټاکلی دی او د خپلې سوداګریزې نښې سره یې نښلولی دی دادی چې:

## تل کیفیت، تل تاژ

په داسې حال کې چې پرژک شامپو (د طبیعت ښکلا، پاکوالی) شعار د ځان لپاره خپل کړی دی، نه یوازې دا چې د خپل محصول اړوند شعار نه دی، بلکې د خپل محصول کومې ځانګړنې ته یې هم اشاره نه ده کړې.

### ۳- باور منونکي اوسئ

داسې شعار باید وټاکل شي چې خلکو ته د منلو وړ وي او خلک پرې باور وکړي. که چېرې تبلیغاتي شعار دومره له رښتینولۍ څخه لرې وي، چې خلک پرې ریشخند ووهي او په خلکو کې منفي احساسات راوپاروي، نو دا بیا د خلکو پر روحیه باندې منفي اغېز لري او د توکي پر اخیستلو هم منفي اغېز کوي، نه دا چې یو شخص به دا محصول وانه خلي، بلکې نورو خلکو ته هم د هغې په اړه منفي تبلیغات کوي.

- د بېلگې په توگه کولای شو د رازي سرينس پخواني شعار ته اشاره وکړو. (( رازي سرينس، د نړۍ غوره سرينس)). په داسې حال کې چې رازي سرينس د کيفيت له پلوه ښه سرينس دي، خو ايا مخاطب دا حق نه لري، چې له ځانه وپوښتي چې رښتيا هم رازي سرينس د نړۍ تر ټولو ښه سرينس دي؟ که رازي سرينس د ښه سرينس په توگه هم وپېژني، خو بيا هم دې شعار ته په کتو سره هغه زړه نازړه کېږي او کېدی شي په غوڅه توگه ووايي چې د سرينس جوړونې اروپايي شرکتونو له جملې څخه رازي سرينس د نړۍ تر ټولو غوره سرينس نه دی.

په همدې خاطر رازي سرينس خپل شعار په دې ښه بدل کړ ((له رازي سرينس، ټول راضي))، چې دوو کلمو تناسب راضي او رازي چې يو تلفظ او بېلابېلې ماناوې ورکړي، دې شعار ته يې ښه ښه ورکړي. ډ.

- تات بانك: تجربه، اعتماد او توسعه

په ښکاره ډول ددې شعار ټاکلو څخه موخه داده چې دوی له دې کلمو څخه د (تات) لغت جوړ کړی دی. يانې ددې تبليغاتي شعار جوړونکو دا فکر کړی دی چې د (تات) هر توری د يوې مانادارې کلمې معادل دی. دې مفاهيمو ورسره مرسته کړې ده، خو اساسي پوښتنه داده چې ايا دا درې مفاهيم څومره مناسب ټاکل شوي دي.

ايا د هغې بانك لپاره چې نوی جوړ شوی وي، د تجربې کلمه د منلو وړ ده. په داسې حال کې چې داسې بانکونه هم شته چې تر مرکزي بانکونو مخکې جوړ شوي وي. د توسعه دعوه څنگه؟ که له توسعهي څخه يې موخه د څانگو د پروالی وي، نو د صادراتو بانکونو په پرتله چې تر ټولو د پرې څانگې لري، د تات بانک په دې ډول شعار به څنگه خلك باور وکړي. خود اعتماد مفهوم څنگه؟ دا مفهوم هم د هغو مفاهیمو له جملې څخه دی چې د یوه بانک د پور ورکولو په ردیف پورې اړه لري. خو کېدی شي یو بانک د باور وړ نه وي. که د باور وړ هم وي، نو ایا دا بانک له نورو سره توپیر لري؟

#### ۴- له نورو څخه مو د نښې یا برانډ توپيروونکي

واوسی

اغېزمن تبلیغاتي شعار باید داسې وټاکل شي، چې ستاسې محصول، خدمت او یا هم د شرکت تجارتي نښه له نورو سره توپیر وکړي. ددې لپاره کولای شو د «بس» د محصولاتو بېلگه وړاندې کړو: له بس سره تفاوت احساس کړئ.

د (ولوو) اټو موبیل شرکت تبلیغاتي شعار: «ولوو، په نړۍ کې تر ټولو خوندي موټر»

ولوو په هغو هېوادونو کې چې د ډېر یخ او واورې له امله په کې ترافیکي پېښې زیاتې وي، تولیدېږي. ولوو د خپل کار له پیل څخه

خو کاله وروسته دې نتیجې ته ورسېده، چې د خپلو محصولاتو د خرڅلاو لپاره باید د خپلو سیالانو څخه متفاوت. د بازار موندنې څېړنې وویل... ولوو باید د خپلو محصولاتو چوکاټ یا اډانه ښه قوي جوړه کړي، چې له دې څخه بیا په تبلیغاتو کې ګټه پورته کړي. څه موده وروسته بیا دا ((ولوو، د نړۍ تر ټولو محفوظ موټر)) شعار جوړ شو، چې د دې شرکت په هر اعلان کې به له دې شعار څخه ګټه اخیستل کېدله. په اخر کې پایله دا شوه، که څه هم ولوو د نورو لوکسو موټر په څېر ښایسته نه وو، خو د هغې په اندازه قیمتې و، چې په ټوله نړۍ کې د امن ترین موټر په توګه یې خلك اخلې.

- دې ته ورته د ځینو بانکونو تبلیغاتي شعارونو ته اشاره کوو:

افغان ملي بانک، په افغانستان کې تر ټولو پخوانی او د اعتبار وړ بانک

عزیزې بانک، ستاسو د اعتماد وړ بانک

باختر بانک، ستاسو د نن او سبا بانک

پښتني بانک، زموږ خپل بانک

پورته ټول شعارونه پر دې ټینګار کوي، چې ددې بانکونو خدمات پراخ دي او ټول افغانان کولای شي د بانکونو له دې خدماتو څخه ګټه واخلي. خو ایا دا ځانګړنې د یو بانک لپاره ارزښتمنې ګڼل کېدی شي؟ د بانکونو د مشتریانو د خدماتو لپاره کوم څیزونه ډېر مهم دي؟ د یو بانک د خدماتو کومې ځانګړنې دي، چې په مشتریانو کې زیاتوالی راولي؟ هغه ځانګړنې د بانکونو په پورته شعارونو کې په کوم ځای کې راغلي دي.

د هر محصول یا د هر شرکت لپاره چې شعار ټاکو، باید ډېر متوجې اوسو، چې ایا دا شعار زموږ د شرکت او محصول لپاره صدق کوي که نه؟ د بېلګې په توګه په پورته شعارونو کې د عزیزې بانک شعار ته که څیر شو، کله چې یو بانک نوی په کار پیل کوي، نو د هغې تجربه هم نوې وي او خلکو ورسره ډېره معامله هم نه وي کړي، نو څنګه کېدلای شي چې داسې شعار دی وټاکي، چې د ټولو د اعتبار وړ بانک، یانې چې کله کوم بانک سره چا معامله نه وي، کړي او نه یې هم دومره تجربه وي، څنګه کېدلای شي، چې د ټولو خلکو د اعتبار وړ وګرځي. لومړی باید داسې یو شعار وټاکل شي، چې ټول خلك ځانته راجلب او متوجې کړي، کله چې دې خلك راجلب کړل او هغوی درسره معامله وکړه او معامله دې د باور وړ وه، نو له هغې وروسته کېدلای شي چې پرتاسې باور وشي. نو داسې شعار باید



وروسته له دې پرې مودې وټاکل شي، نه دا چې په لومړي سره کې، نو په دې خاطر دا شعار ناسم گڼل کېږي.

## ۵- ستراتيژيک واوسئ

ځينې شرکتونو په اغېزمنه توگه خپله ستراتيژي او موخه په تبليغاتي شعارونو کې ځای پرځای کوي. د بېلگې په توگه په ايران کې د مالکانو بانک شعار (دانش جهانی راه حل ایرانی) ته که وگورو نو د بېل گیتس د مضمون هغه مشهوره جمله ((نړيوال فکر وکړئ، سيمه ييز کار وکړئ)) د سړي ذهن ته راځي، خو يو ساده او زړه راکښونکی شعار هم دی، ځکه چې د ((دانش)) او ((جهانی)) لغتونو څخه يې پرځای گټه اخيستي ده.

## ۶- شعار بايد ساده وي

د تبليغاتي شعارونو په جوړولو کې بايد يو شي ته پاملرنه شي، چې هغه ساده والی دی. که چېرې موږ په خپل شعار کې له اوږدو او سختو جملو يا کلمو څخه گټه واخلو، نو د مشتري په جلبولو کې اغېز نه شي لرلای. يوه ساده او لنډه جمله کولای شي، خو برابره اغېز ولري.

## ۷- چې د سيالاتو د استفادې وړ نه وي

دا ځانگړنه دې ټکي ته اشاره کوي، چې شعار بايد داسې طرحه شي، چې د برنډ د نوم په بدلولو سره هم د سيالاتو د استفادې وړ

ونه ګرځي، يانې داسې شعار وټاکي، چې نور څوک ترې د خپل محصول لپاره ګټه وانه خيستلاى شي، چې دا ډول شعارونه ډېر کم دي. د بېلګې په توګه لاندې شعار ته اشاره کوو:

## سن ايچ او نور هېڅ

پورته ټکي ته په نظر کې نيولو سره که موږ د (امرسان) يخچال شعار ته اشاره وکړو ((بنايسته او مطمئن)) چې په دې شعار کې اصلاً د شرکت سوداګريزې نښې او کومې ځانګړنې ته اشاره په کې نه ده شوې، چې کېدې شي دا شعار د يخچال جوړولو نورو شرکتونو د استفادې وړ هم وګرځي او هغوی يې وکاروي.

۸- د خپل شرکت محصول او نښې اړوند واوسئ

يوه بله ځانګړنې چې په شعار کې وي، هغه دا ده چې بايد شعار داسې وټاکل شي، چې ستاسې د شرکت د نښې او محصول استازيتوب وکړي او يا هم ستاسې د محصول اړوند وي.

له دې جملې څخه کولای شو چې ځينو بې ربطه شعارونو ته اشاره وکړو، د بېلګې په توګه د (سن سيلک) شامپو شعار که راواخلو (( ژوند نه منتظر کېږي)) په داسې حال کې چې دا شعار هېڅکله هم د شامپو اړوند نه شي کېدې او له شامپو سره هېڅ اړيکه نه لري، دا شعار چې کله اورېدونکي واوري هغه بې تفاوته پاتې کېږي.

د مهنام شرکت شعار په دې برخه کې يو مناسب شعار دی:

## مهنام، خوندور او بڼه نوم

۹- د خلکو احساسات او يا د غرور حس په مثبت بڼه تحريك كړئ دا كار هغه وخت كېږي چې تبليغاتي شعار د مشتريانو د غرور او احساساتو د تحريك سبب وگرځي، كله چې مشتري دا شعار واورې، بايد سم له لاسه د هغه محصول څخه د استفادې په فكر كې شي. ډېری خلک د احساساتو له مخې خريداري كوي.

۱۰- خلک د يو ځانگړي كار ترسره كولو ته وهڅوي

سوداگريز شعار بايد له مشتريانو وغواړي چې په يو ځانگړي عمل لاس پورې كړي. مثلاً (اپل) له خپلو مخاطبينو غواړي چې متفاوت فكر وكړي.

۱۱- د محصولاتو نوم ته په کې اشاره وکړئ

يو سوداگريز شعار کولای شي د محصول په خرڅلاو کې ډېر رول ولوبوي، نو ددې لپاره چې د محصول نوم مو تل د خلکو په ذهن کې پاتې شي، کونښن وکړي، چې په سوداگريز شعار کې د محصول نوم ذکر شي. په دې برخه کې به د (بيک) قلم جوړولو

شرکت یوه بېلگه راوړو، که څه هم (بيک) کمپنی. عطر هم جوړوي، خو خلک يې يوازې د قلم په نوم پېژني.

## یوازې بیک د بیک په څېر لیکل کوي

۱۲- د نورو شرکتونو له شعار سره مشترک شعار مه جوړوئ

هغه جملې، شعار یا کلمې چې ستاسې د سیالاتو له خوا په خپل شعار کې کارول شوي وي او تاسې هم له هماغو څخه په خپل شعار کې گټه واخلي، نو ددې ډول شعار اغېز ډېر کم وي.

د بېلگې په توگه کولای شو، چې د خیاطۍ د ماشین جوړولو شرکت (کاجیران) او د (پاکسان) شرکت شعارونو ته اشاره وکړو، چې دا دواړه شعارونه سره ډېر نږدې دي او توپیر يې ډېر کم دی:

کاجیران ستاسې د کورنۍ د اقتصاد په اړه فکر کوي

پاکسان ستاسې د کورنۍ سلامتیا په اړه فکر کوي

۱۳- په شعار کې داسې شيان ونه لیکل شي، چې هر چاته روښانه وي، لکه شیدې سپینې دي.

لکه د یخ ضد تولیدونکی شرکت چې ((یخ ضد... یخ نه وھی))

دا شعار کېدای شي د کمزورو او بې اغېزې شعارونو یوه بېلگه وي. ځکه چې تبلیغاتي شعار باید د محصول ارزښتونه او ځانګړنې بیان کړي، نه هغه څه چې په دې محصول کې موجود وي او هر څوک پرې پوهېږي. لکه پورته شعار، تاسې د یو یخ ضد محصول څخه څه هیله لرئ؟ هره هیله چې لرئ خو دا توقع خو ترې نه لرئ، چې د یخ ضد محصول دې یخ ووهي. که د یخ ضد یخ ووهي نو هغه اصلاً یخ ضد نه دی.

نورې بېلګې:

لکه حشرات وژونکي چې حشرات وژني - انټي ویروسونه چې ویروسونه له مینځه وړي - یخچال چې یخ جوړوي - د حساب ماشین چې جمع او تفریق... ترسره کوي - عطر چې بڼه بوی لري - لپ ټاپ چې د انتقال وړ دی.

## د خپلو محصولاتو لپاره څه ډول یو زړه راکښونکی عنوان ولرو؟

ایا پوهیږئ، چې ستاسې د محصولاتو ډېر خرڅلاو راز د هغه د  
عنوان ټاکلو پورې اړه لري؟

ایا پوهیږئ، چې یو احساساتي عنوان کولای شي ستاسې د  
محصولاتو د ډېر خرڅلاو نه باورېدونکی رای واوسئ؟

په اوسني وخت کې د ډېر خرڅلاو، ډېر اغېز، ډېرې پاملرنې، د  
مشترکي زیات جلب او یا هم د یوې انټرنیټي پانې د ډېرو لیدلو  
لپاره له پخواني او کلیشه یي اعلاناتو څخه ګټه نه اخیستل کېږي.  
باید په دې فکر وشي چې داسې کوم ډول تصویر جوړ کړو، چې په  
هغې کې نوبت وي او په زړه پورې او زړه راکښونکي کلیمې او  
لغات په کې وکارول شي.

د انټرنیټي بازارموندنې روح پنځونې او نوبت سره تړلی دی.

بې له شکه ویلای شو: څوک چې په انټرنیټي بازارموندنه کې  
پنځوونکی روح ونه لري، له ماتې سره مخ کېږي او نه شي کولای

چې په دې برخه کې برياليتوب ترلاسه کړي. په هر وخت کې بايد پينځوونکى وي، داسې متن جوړ کړي چې تصوير ولري، داسې متن جوړ کړي چې احساسات راوپاروي، داسې متن جوړ کړي چې اهنګ ولري.

په داسې حالاتو کې موږ کولای شو چې د خپل انټرنېټي پلورنځي څخه ډېر خرڅلاو ترلاسه کړو.

يوه پوښتنه:

ولې خلك هغه څه ته چې وايي يې، اهميت ورکړي؟

پاملرنه مو هغې خواته کړئ چې څه پورې اړه ولري.

د خپلې نظريې گټه خرڅوي، نه واقعيت. ستاسې نظريه د مشتري لپاره څه کار کوي؟ له دې چې له احساساتو څخه گټه اخلي مه ډارېږئ. ډېرى وخت د احساساتي پېرلو انگېزه له منطقي انگېزې څخه زياته وي.

د بېلگې په توگه هغه کليمې چې احساساتو پورې اړه لري لکه: ځانگړى، وړيا، ډالى، په زړه پورې او...

د يوه محصول د تشریح متن بايد لنډ وي:

رښتيا هم لنډه، يانې له ۱۰ څخه تر ۲۰ کلمو زيات نه وي (لږ غوره وي). دا مو بايد په ياد وي چې ډېر وخت نه لری، هغه څوک چې ستاسې وېبپاڼه کې پلټنې کوي ډېر لږ وخت تېروي.

که چېرې ستاسو جملو اوږدې وي، نو د وېبپاڼې کاروونکي مخکې تر دې چې ويې لولي ترې تېرېږي. دا چې له لنډو کلمو څخه گټه اخلي، نو دا وېره په زړه کې مه لری، چې د محصول ټول جزئيات به په کې شامل نه شي. غوره به دا وي چې ستاسې د محصول يوازې درې ځانگړنې په ښه توگه معرفي شي او خلک يې وپېژني. ځينې وخت له پانگه اچوونکو او يا له سوداگرو څخه پوښتنه کوم چې خپل نظر مو راسره شريك کړی، هغوی په پنځو دقيقو کې خپل نظر راسره شريكوي. که لنډ وي ژر يې اورو، ښه فکر پرې کوو.

## له اعدادو او ارقامو گټه واخلي:

شمېر لنډون راوړي، خپل شاوخوا ته نظر وکړی او له اعدادو سره سرليکونه يا عنوانونه وټاکي. هره جمله چې جوړوي لومړی يې پر خپلو شاوخوا کسانو وازمايي، بيا څېړنه وکړي چې کومه يوه يې ښه ده او پر څرځلاو ډېر اغېز لري. غبرگون وگورئ او بيا چې هره يوه غوره جمله وه هماغه وټاکي. که څوک ستاسې د محصول په اړه درڅخه پوښتنه کوي، په لږ وخت کې ښه او مناسب ځواب ورکړي.

د بېلگې په توگه:



## له ۱+۵ څخه نور تېر شی، ۵-۱ سره یوځای شی

د اعدادو دا جمله بندي کېدی شي زمور د کاروونکو لپاره هم په زړه پورې وي او هم د هغوی پام ځانته راواړوي.

### گارنتي:

ډېری وخت کله چې مشتریان زمور له وېبپاڼې څخه خریداري وکړي او بیا د توکو له خرابوالي سره مخ شي، نو مور باید ددې لپاره چې له مشتري څخه د ډار احساس لرې کړو، نو داسې شرایط ورته په وېبپاڼه کې برابر کړو چې کله د توکو له خرابوالي سره مخ شي، نو باید په وېبپاڼه کې د (گارنتي) په نوم یوه تڼۍ ځای پرځای کړو چې د هغې په کېکارډلو سره مشتري ته بېرته خپلې پیسې ورکول شي. په دې کار سره مور کولای شو چې د مشتري د اخیستلو قوت زیات او ډاډمن کړو او مشتري د ارامۍ احساس وکړي.

اوس غواړم د تبلیغاتو او خرڅلاو اړوند یوې مهمې مسلې په اړه خبرې وکړم.

### خپل مخاطب سره د هغوی په ژبه خبرې وکړئ:

پر خپل مخاطب یا مشتري باندي ویاړ مه پلورئ او مه ورته ځان داسې معرفي کوئ، چې زه ډېر باسواده یم او یا ستا په پرتله زه ډېر هوښیار یم. له هغې سره د هغه په ژبه خبرې وکړئ، که چېرې

ستاسې مخاطب د کور یوه مېرمن وي، نو د هغې سادګي په نظر کې ونیسئ او که چېرې ستاسې مخاطب د پوهنتون یو استاد وي، نو په یوه علمي او اکاډمیک چاپېریال کې د هغې کلونه کلونه هلې ځلې نادیده مه نیسئ. هغه ته اجازه ورکړئ چې ستاسې د شرکت په اړه پوره معلومات ترلاسه کړي او له همدې افهام او تفهیم څخه خوند واخلي.

یا په بله وینا:

ستاسې له محصول څخه ګټه اخیستونکي سره باید داسې خبرې وکړئ، چې کوم مفهوم ستاسې په ذهن کې دی هغې ته دا هم متوجه دی، کنه نو داسې نه چې تاسې یوه خبره وکړئ او هغه ترې بل مفهوم واخلي.

## دایرة المعارف مه اوسئ:

دایرة المعارف مه اوسئ څخه موخه داده چې خپل تبلیغات مو د ټولني کوم قشر لپاره ځانګړي کړي دي، یا په بله بڼه که ووايم چې خپله موخه مو مشخصه کړئ.

- ایا له کاروونکي څخه ستاسې موخه نرینه دي که بنځینه؟
- ایا له کاروونکي څخه ستاسې موخه پانګوال دي که متوسط خلک؟
- ایا له کاروونکي څخه ستاسې موخه ځوانان دي که زارې؟

▪ ایا ستاسې محصول د افغانستان لپاره عرضه شوی دی، که د کوم ځانگړي ولایت یا ښار لپاره؟

نو ځکه خو وایي چې له کاروونکي څخه مو موخه ځانگړې کړئ. تاسې نه شی کولای چې خپله وېبپاڼه مو د ټولو قشرونو لپاره ډیزاین کړئ، حتماً به د وېبپاڼې په ډیزاین کې یوه موخه لری.

دا مهمه نه ده چې د هر چا لپاره هرڅه واوسی. خپله ستونزه مو ځانته روښانه کړئ، د کومو کسانو په اړه چې خبرې کوې، باید ستونزې یې ورحل کړې. پرېږده چې نور شرکتونه پاتې ستونزې حل کړي او تاسې باید خپل تمرکز یوازې پر یوه موضوع وکړئ او د تبلیغاتو په اړه فکر وکړئ.

له کومه وخته چې تاسې سوداگري پیل کړې، پر دې مو فکر کړی چې ولې کاروونکي باید تاسې انتخاب کړي. نو بیا کونښن وکړئ او په دې رقابتي بازار کې ځان د یوه فرد په توگه ښکاره کړئ. دا چې ولې تاسې نسبت خپلو سیالو ته متفاوت یاست؟

دا ټول موارد مو په رڼه توگه خپلو مخاطبینو ته وواياست. دقیقاً ووايي چې ستاسې د موخې بازار مشتریان کوم کسان دي. ستاسې د وېبپاڼې محتوا باید هغوی ته په لیکنې بڼه ورکړئ. که چېرې تاسې په تخصصي حوزه کې د محتوا ښه تولیدوونکي یاست، نو ډاډه اوسی چې کولای شی د وېبپاڼو ډېری بازار جذب کړئ.

## ليدلوري جذب كړئ:

په ټوليزه توگه يو بريالۍ تبليغاتي پيغام هغه ته وايي چې وکولای شي په لومړي ځل ليدو سره د مخاطب نظر ځانته جذب کړي، نو بيا کونښن وکړئ ډېر حاشيې او جزئياتو ته مه ننوځئ، يو داسې ساده جمله يا انځور وټاکئ چې په يو ځل ليدو سره پرې خلک پوه شي او په ذهن کې يې پاتې شي. اوس ددې وخت دی چې په خپلو تبليغاتو کې مو يو طلايي ټکی ځای پرځای کړئ. د مخاطب د احساساتو له قدرت څخه ددې لپاره گټه واخلي چې ستاسې خبرتيا د هغې په ياد کې پاتې شي او هغه د هغو تبليغاتو په کړۍ کې را حصار کړئ چې مخامخ ورته پراته دي.

## د غده ها را هدف بگيريد:

د داسې سيمې ټاکنه چې هلته ستاسې د موخې ډله شتون ولري، بايد خپل حواس د يوه پيغام د ډيزاين په بڼه وي. کله چې ستاسې د هدف ډله ميندې وي، نو بايد خپل تبليغاتي پيغامونه په داسې بڼه ډيزاين کړئ چې د هغوی اصلي او همېشنيو پوښتنو ته ځواب ووايي. د مېرمنو ذهن آرام او نرم وي. نرينه بيا د دوو کسانو پرځای څلور کسان کار کوي، نو که غواړئ چې يوې مېرمنې ته پيغام ورسوئ، نو د عاطفې له قدرت څخه گټه واخلي او که غواړئ چې يو سړی د خپل اغېز لاندې راوړئ، نو د هغې د منطق پر قوه او د هغې د محاسبې پر توان تمرکز وکړئ.

## د ځواکمنو جملو خیالي اغېز:

که چېرې موږ داخلي او بهرني قوي او بريالي توليدي يا خدماتي شرکتونه وڅېړو او مطالعه يې کړو نو دې ته متوجه کېږو چې هغوی له خپلو سيالانو څخه میدان وړی دی. ((پر فکر يې کړی دی))، ((پر فکر يې کړی دی)) او په ټوله کې ((پر د مشتري په فکر)) کې وو، ((د ډېرو پيسو ترلاسه کولو په فکر کې وو)). بله په زړه پورې خبره داده چې په ټوله نړۍ کې ډېره پانگه لرونکي خلک او شرکتونه هغه دي چې ((هيلې او لوړ فکرونه)) يې تعقيب کړي دي.

کېدی شي هغوی هم د خپلو ((خيالونو)) او ((هيلو)) په تعقيبولو کې احساساتي پرېکړه کړي وي او د ((احساس)) له مخې يې ((لومړني گامونه)) پورته کړي وي. خو اصلي خبره داده چې موږ ډېری وخت منطقي پرېکړه نه کوو او هره پرېکړه مو د احساساتو له مخې وي. د يوه بڼه ((احساس)) درلودل او يا د يوه شي د ليدلو تجربه موږ دې ته اړباسي چې د هماغه شي په لټه کې شو چې دا کار زموږ لپاره خوندور دی.

د همدې لپاره ((نښه)) (مارک) پرې لگېږي چې د هغې په تعقيب سره موږ له داسې سوداگريزو نښو څخه گټه واخلو چې په تېره کې زموږ لپاره په زړه پورې وي.

د بريالي خلکو لکه ((ستيو جابز)) په ذهن کې بريالي خيالونه وي، د همدې خيالونو يې په ذهن کې يو بريالی انځور جوړ کړی وي او دومره په دې ((خيالونو)) کې ډوب شوي وي چې ټول ژوند يې ورته ځانگړی کړی وي او وينو يې چې دې ((خيالونو)) ته يې څنگه ځان رسولي او ترلاسه کړي دي.

((لوړ خیالونه)) زموږ په ذهن کې لوی انځورونه جوړوي، چې ددې خیالونو خوند او احساس موږ دې ته هڅوي چې څنگه یې ترلاسه کړو او څنگه ورته ځان ورسوو.

ایا پوهېږئ چې د سټیو جابز خیال څه و؟ او د څه شي په لټه کې و؟ ددې مقالې په پای کې به حتماً درته د سټیو جابز دا بریالي خیالونه په ګوته کړم. ددې کرښو تر لوستلو وروسته راساً ددې مقالې اخیږي پانې مطالعه کړئ، چې د بریالیتوب او توان غوره درک ولری.

تر څو وکولای شئ د تبلیغاتو او بازارموندنې په برخه کې مو خبرې اغېز وکړي. ((سټیو جابز)) د پیسو ترلاسه کولو یا د ((مالداره)) کېدو په لټه کې نه و، د هغو لوړو خیالونو د ترلاسه کولو لپاره یې ګام پورته کاوه، چې دده په ذهن کې وو. ډېری وخت به یې د هغو موخو لپاره کار کاوه چې ((نور انسانان هم له هغه څخه ګټه پورته کړي)).

په نننۍ نړۍ کې د ډېر خرڅلاو، ډېر اغېز او د مشتري د توجه جلبولو لپاره د پخوانیو کلیشه یي تبلیغاتو څخه ګټه مه اخلئ، په دې فکر وکړئ، چې څنگه نوی انځور جوړ کړئ او نوبت وکړئ.

## د لاندې اوه پراگرافونو له مخې د مخاطب په ذهن غلبه وکړئ

۱- ستاسې د کاروبار اصلي موخه څه ده؟ خونېږي مو چې ددې تبلیغاتو له امله کومې پایلې ته ورسېږئ؟ دا موضوع له تاسې سره د یوه غوره او اغېزمن تبلیغاتي اعلان په جوړولو او ډیزاینولو کې مرسته کوي.

۲- اوس خپلو هغو تولیداتو او خدماتو ته چې وړاندې کوی یې، بیاځلي کتنه وکړئ. خپلو مصرفوونکو ته چې تبلیغات کوی، ډېره پاملرنه ورته مه کوی، بلکې دې ته وگورئ چې ستاسې د محصول اصلي مشتري څوک دی، بیا هماغه مخاطب وگنئ.

۳- څه فکر کوی ستاسې محصولات به مخاطب ته کوم احساس ورکړي: غم؟ خونېي، وېره یا ډار؟ امنیت؟ هر یو چې ستاسو په نظر کې وي، هغه په نښه کړئ، تر څو چې کولای شئ هغه وگړئ.

۴- ډېرې خبرې مه کوی. ننني مخاطبین د ډېرو اوږدو جملو او اوږدو دلایلو د لوستلو او اوږدلو حوصله نه لري، تاسې ډېر وخت

نه لرئ، نو باید خپلې اصلي خبرې په لنډ وخت کې په لنډه توګه وکړئ.

۵- دې ته مه په طمعه کېږئ چې مخاطبین به ستاسې تبلیغات وګوري. دا تاسو یې یاست چې د هغوی په طرف لار شئ. نو څومره چې فکر کوئ هماغه ځای کې ستاسې د هدف خلک ډېر دي، هماغه مو تبلیغات ورسوئ.

۶- ټولې خبرې مو په یوه پیغام کې مه ځای پرځای کوئ. نو چې هر ځل له مخاطب سره مخامخ کېږئ باید له یو نوي پیغام، نوي شعار او تازه خبرې سره یوځای شئ.

۷- خپل تبلیغاتي شعار مو له تصویر سره ورته کړئ. کونښن وکړئ چې پیغامونو له یو بل سره همغږي وي. بېلابېل پیغامونه مو بېلابېلو وختونو ته پرېږدئ.

## د خرڅلاو وړاندیز:

خپل هغه مشتري ته مو چې له لومړي ځل یې له تاسې خریداري کړي وي، د خرڅلاو یو وړاندیز ولېږئ.

د بېلګې په توګه که مشتري له تاسې څخه لباس اخیستی وي، نو کولای شئ چې هغې ته یو پیغام یا لیک ورولېږئ او مننه ترې وکړئ، چې له تاسو یې توکي پېرلي دي، له دې سره سره ورته د نوې خریداري لپاره د څو سلنې کمښت یو وړاندیز هم وکړئ. یا خپل



مشتري ته د ليك يا پيغام له لارې دا پيغام ورسوي، چې كه توکي کوم کمښت يا خرابي ولري کولای شئ، چې بېرته يې راوړئ او د هغې په بدل کې نوی توکي يوسئ. که غواړئ چې مشتري دې ته واداره کړئ چې له تاسې ژر بله خريداري وکړئ، نو د کمښت وخت ورته ځانگړی کړئ، يانې تر يوې مياشتې پورې تاسې کولای شئ چې له موږ څخه په شل سلنه کمښت توکي وپېرئ.

## په ليکونو او برېښنالیکونو کې له لاسي ليکلو څخه گټه اخيستنه:

کوبښ وکړئ چې په ټولو هغو ليکونو کې چې خپل پېرودونکي ته يې لېږئ د لاس ليکلو، ځانگړو مهرونو او يا هم له ځانگړو سټيکرونو څخه گټه واخلي. دې ته مو بايد پام وي چې په لاس ليکلي ليک چې د لومړي ځل لپاره ليدل کېږي، نو لوستل کېږي هم. دا په ياد ولرئ چې دا ليک په پوره ډول لوستل کېږي، خو چې لنډ وي بڼه ده، تر څو لوستونکي يې له لسو ثانيو څخه په لږ وخت کې ولولي.

## په خرڅلاو کې د وړ بیو کارونه

د صفرونو شمېر:

په افغانستان کې د ډېری محصولاتو نرخ څو صفرونه لري. د بېلګې په توګه که د یو کتاب نرخ (۳۰۰) افغانۍ وي او هغه تاسې په (۲۹۹) افغانۍ واړوئ، نو له دې سره مو خرڅلاو زیاتېږي. همدارنګه کله چې د صفرونو عدد لیکئ، نو که داسې ولیکل شي، ښه به وي. لکه د یوه توکي نرخ (۶۰۰) افغانۍ دی، که همدا نرخ په (۶) سوه) ښه ولیکل شي، دا به ډېره ښه وي. کله چې غواړئ د خپلو محصولاتو نرخونه نندارې ته وړاندې کړئ، نو له کمو صفرونو څخه ګټه واخلي او کله چې غواړئ له یوه محصول سره ډالۍ ورکړئ، نو د ډالۍ په نرخ کې له زیاتو صفرونو څخه ګټه واخلي. د بېلګې په توګه ولیکئ د کتابونو په دې نندارتون کې هر ګډونوال ته د (۱۰۰) افغانیو په ارزښت یو کتاب ډالۍ کېږي. همدارنګه تاسې چې کوم لګښتونه کوئ په هغې کې له صفرونو څخه ګټه واخلي، مثلاً که د یوه توکي قیمت مو (۲۸۹۹) افغانۍ وي، نو تاسې کولای شئ، چې خپلو مشتریانو ته ووايئ، د دې توکي لېږد چې ستاسې تر کوره یې درسوو، (۳۰۰) افغانۍ لګښت لري، چې دا موږ په خپله غاړه اخلو.

مخکې له دې چې د یوه توکي اصلي نرخ وړاندې کړی، نو لویو ارقامو ته اشاره وکړی، مثلاً په دې خریداری سره تاسو څومره سپما کولای شئ. فرض کړئ تاسې یو پرنټر پلورئ، مخکې له دې چې مشتری ته د هغې د نرخ په اړه ووايي، بڼه به دا وي چې مشتری ته ووايي ددې پرنټر په اخیستلو سره تاسې کولای شئ په کمال کې (۱۰۰۰۰) افغانۍ سپما وکړئ، چې نرخ یې ډېر ارزان یانې (۳۴۹۹) افغانۍ دی.

### له دقیقو نرخونو څخه گټه اخیستنه:

د محصولاتو په نرخ ټاکنه کې له دقیق قیمت څخه گټه واخلي. د خپل محصول نرخ (۲۰۰۰۰) افغانۍ مه ټاکئ، چې بیا له مشتریانو سره د ډېر کمښت هیله پیدا شي او یا تاسې همدا محصول په (شل زره) افغانۍ بیه کړئ او بیا یې په (۸۰۰۰) افغانۍ وپلورئ. ځکه په دې کار سره ستاسې د مشتریانو په ذهن کې دا خبره راځي، چې دوی په نرخ ټاکنه کې دقیقه محاسبه نه ده کړې او هوایي نرخ یې ټاکلی دی، چې په دې کار سره له تاسې مشتریان ناراضه کېږي. د بېلگې په توگه که د یوه محصول نرخ مو (۵۰۰۰) افغانۍ وي، په دې کې کمښت مه ورکوی، ځکه ځینې مشتریان بیا تر (۳۰۰۰) افغانیو کمښت هیله هم لري. تر یوې مودې وروسته د همدې محصول نرخ (۴۸۰۰) افغانۍ وټاکئ. چې په دې سره به

ستاسې خرڅلاو هم زيات شي او مشتريان به درڅخه د ډېر کمښت هيله هم نه کوي. په نرخ ټاکنه کې د ځان لپاره يو ځانگړی فورمول تعريف کړی او په نرخ ټاکنه له هماغه فورمول څخه گټه واخلي، که هر وخت مشتري له تاسې څخه د نرخ ټاکنې په اړه پوښتنه وکړي، نو بايد چې تاسې ورته قانع کوونکی ځواب ورکړی.

## د زړو ذهنیتونو په اړه درې مهم ټکي

ډېری وخت موږ د زړو ذهنیت له مخې پېرودنه کوو، نو مهمه ده چې په دې برخه کې د غوره ذهنیت سره اشنا شو. له دريو خانگو څخه هره خانگه په اصلي ذهنیت اغېز پرېباسي.

۱- زاړه ذهنیتونه ډېری وخت احساساتو خواته هڅه کوي:

زموږ ډېری پرېکړې د احساساتو له مخې کېږي، بیا وروسته له منطق څخه کار اخلو. دا تکراري جمله د بازارموندنې په ډېرو کتابونو کې راغلې ده. خو اصلي او مهمه خبره داده چې زموږ احساسات د کومو مواردو تر اغېز لاندې دي؟ یو مهم او اغېزمن تبلیغاتي او معلوماتي لامل دی چې زموږ د پنځه گونو خواسو څخه ذهن ته داخلېږي. بریالي شرکتونه کوبنس کوي چې د یوه شخص بېلابېل خواس په خپلو محصولاتو کې ځای پرځای کړي. د بېلگې په توگه (اپل) شرکت په دې باندې کار کوي چې د خپلو محصولاتو پر بسته بندي داسې وکړي، کله چې یو څوک د (اپل) محصول خلاصوي، نو باید د خوښۍ احساس وکړي. لکه د قوتي د خلاصولو غږ باید زړه راکښونکی وي.

په ډېری پلورنځيو کې امتحان شوې ده، چې د يوې ځانگړې موسيقۍ غږول، د مشتريانو د اخیستلو پر پرېکړه اغېز لري. ان د خوشبويي لگول هم پر مشتريانو اغېز کوي. د بېلگې په توگه په يوه پلورنځي کې د (وانيل) عطرو له لگولو سره د پلورنځي پلور دوه برابره شو. په دې اړه ډېرې خبرې هم کېدلای شي، خو که په لنډه توگه يې ووايو، هر لامل يا هر هغه څه چې په موږ کې بڼه احساس راپيدا کوي، بايد له هغه څخه گټه واخلو، تر څو اخیستونکي په آرامۍ سره د پېرلو پرېکړه وکړي.

۲- د زړو ذهنيتونو د پرېکړې معيارونه، خوند اخیستنه، اسانتيا، د درد ناراحتۍ لري کول دي.

د پېرلو پرېکړه يا تصميم نيونه کې دوه مهم او بنيادي لاملونه؛ خوند اخیستنه او درد دوا کول دي. الله تعالی زموږ بدن داسې جوړ کړی دی چې د بېلابېلو زيانونه څخه ساتنه کوي. د بېلگې په توگه که موږ غاښ درد ولرو، نو زوړ ذهن زموږ په پرېکړو کې ځنډ رامنځته کوي او موږ دې ته مجبوروي تر څو د غاښ درد د ارامولو لپاره يو څه وکړو. نو په دې ډول موږ د اسانتياوو او خوندورتيا په لټه کې يو. که داسې نه وای، نو بيا خو به خوندورې غذاگانې، گاډي ښځاک، گران بيه موټرې او داسې نور شيان به هېڅ نه پلورل کېدل.

نو ددې لپاره په بازارموندونه او خرڅلاو کې باید موږ له ډېرو منطقي دلايلو څخه کار وانه خلو، بلکې مشتري ته دا روښانه کړو چې زموږ محصولات تاسې ته اسانتياوې برابرې کړي دي او ستاسې درد دروا کوي.

(برايان تريسي) په خپل نوي کتاب (قورباغه رابوس!) کې وايي: د درد د دوا کولو انگېزه ورکول، د خوند اخیستلو له انگېزې ورکولو څخه ۲/۵ برابره قوي ده.

### ۳- زاړه ذهنیتونه له انځورونو سره اړیکې ټینګول:

د یوه توکي په اړه چې کوم معلومات ذهن ته لاره پیدا کوي، نو ۶۵ په سلو کې د لیدلو له لارې وي. په بازارموندونه کې انځورونه ډېر اهمیت لري. موږ ډېری وخت په بازارموندنه کې له جملو او لغتونو څخه کار اخلو. لغتونه او جملې یوازې نوي ذهنیتونه یې څېري، خو زاړه ذهنیتونه بیا انځورونه څېري.

داسې نه چې موږ له مشتري سره په یوه کتنه کې ساعتونه ساعتونه وخت په خبرو او جملو ویلو تېر کړو ترڅو پر ده یو څه وپلورو، چې مخاطب هم زموږ خبرو ته ډېره پاملرنه نه کوي او په پای کې خبرې اترې هم بې پایلې پایته ورسېږي. که چېر له مناسب انځور څخه ګټه واخلو او په خپلو مطالبو کې یې ځای پرځای کړو، نو دا کار به ډېر اغېزمن وي، ځکه چې انځور کولای شي زاړه ذهنیتونه ځان ته راجلب کړي.

## په سټنفورډ پوهنتون کې د سټیو جابز د وینا درې کیسې



**Steve Jobs**  
1955-2011

نن زه ډېر خوښ یم، چې تاسې د نړۍ په یوه غوره پوهنتون کې درس وایئ او نن مو د فراغت ورځ ده. زه له پوهنتون څخه نه یم فارغ شوی. نن غواړم تاسې ته د خپل ژوند کیسه وکړم، ډېره اوږده نه ده، یوازې درې کیسې دي.

لومړۍ کیسه مې په ژوندانه کې د هغو پېښو په اړه ده چې په تصادفي توګه به رامنځته کېدې:



د پوهنتون له پیلېدو څخه شپږ میاشتې وروسته مې پوهنتون پرېښود، خو بیا به هم تر یو یونیم کال د پوهنتون خواته تللم، ښه نو اوس غواړم چې تاسې ته ووايم چې ما ولې تحصیل پرېښود. زما ژوند او زما مبارزه زما له زېږېدو څخه مخکې پیل شوې ده. زما مور د پوهنتون یوه مجردة محصله وه، هغې پرېکړه کړې وه چې ما د روزنتون په لیست کې شامل کړي چې بیا مې څوک روزنه پر غاړه وواخلي، هغې پر دې باور درلود چې ما به یوه کورنۍ په دې شرط په زوی ولۍ واخلي، چې پر ما به لورې زده کړې کوي، ددې کار لپاره زما مور هرڅه چمتو کړي وو.

یو وکیل او د هغې ښځې دا ومنله چې ما به تر زېږېدو وروسته په زوی ولۍ نیسي، مور مې ټول اسناد ترتیب کړل چې کله زه دې نړۍ ته راشم، نو همدا وکیل او مېرمن به یې ما په زوی ولۍ واخلي. کله چې زه وزېږېدم، نو دوی دواړو (وکیل او مېرمن) یې وویل چې موږ نه غواړو کوم هلک په زوی ولې ونیسي، ځکه چې زموږ خوښېږي یوه نجلۍ واخلو او ویې روزو.

همدا په اصطلاح زما مور او پلار د شپې ناوخته یو ټلېفون ترلاسه کوي او ورته ویل کېږي چې ایا چمتو یاست یو ماشوم په زوی ولۍ ونیسي، دوی ورته وایي چې هو، موږ چمتو یو. هماغه و چې زه یې په زوی ولۍ ونیولم، خو زما خپله مور بیا وروست په دې پوه شوه چې زما رضاعي مور پوهنتون نه دی لوستی او رضاعي پلار مې

ښوونځی هم نه دی ویلی. کله چې مې خپله مور په دې هر څه پوهه شوه، نو نه یې غوښتل چې له دوی سره زما د زوی ولی. کاغذونه لاسلیک کړي، خو زما رضاعي مور او پلار په ډېر ټینګار سره وویل چې مور به دا ماشوم حتماً پوهنتون ته لېږو، ان تر دې چې قول یې هم ورکړ. هماغه و چې زه یې دوی ته په زوی ولی. ورکړم او اولس کاله وروسته زه کالج ته ورسېدم. پر دې اساس چې زما معلومات کم وو نو داسې یو پوهنتون مې وټاکه چې د هغې شهریه ی د استنفورد پوهنتون معادل وه او د پلار او مور سپما پیسې به مې به مې په ډېرې چټکۍ سره د پوهنتون په شهریه ی لگولې. له شپږو میاشتو وروسته مې پام شو چې پوهنتون راته کومه خاصه ګټه نه لري. داسې مې هېڅ نظریه نه درلودله چې څه وکړم او پوهنتون به له ماسره څه ډول مرسته وکړي. داچې نور د مور او پلار د ټول عمر سپماشوې پیسې مصرف نه کړم، نو پوهنتون مې پرېښود، خو په دې مې باور درلود چې هر څه به ښه شي.

په لومړیو کې راسره ډېره وېره وه چې څه به کېږي، خو اوس چې فکر کوم نو وایم چې د ژوند تر ټولو ښه پرېکړه مې هماغه وه. په کومه ورځ چې د پوهنتون د پرېښودو پرېکړه وکړه، نو ومې ویل هغه کارونه چې هېڅ ورسره لېوالتیا نه لرم، باید وخت پرې ضایع نه کړم، نو په هغو کارونو مې پیل وکړ چې رښتیا هم مې ورسره مینه او علاقه درلوده. په هغه وخت کې ماته ژوند کول ډېر اسان نه و،

کوټه مې نه درلوده د یوه ملگري په کوټه کې له هغه سره پاتې کېدم. د پیپسي خالي قوټۍ به مې د پنځو سنتو په بدل کې دوکاندار ته بېرته ورکولې چې ځانته پرې خوراكي توکي واخلم.

ځینې وخت به مې او ه میله پیاده مزل هم کاوه، چې د کلیسا خیراتي غذا وخورم، حال دا چې د کلیسا ډوډۍ مې نه خوښېده، خو څه مې کړې وای مجبوري وه. زه ددې لپاره چې هېڅ نه پوهېدم څه وکړم، په اخر کې مې داسې لاره غوره کړه چې بیا وروسته په یوې ډېرې گران بیه تجربې بدله شوه. د (ریډ) کالج په هاغه وخت کې د خطاطۍ په برخه کې تر ټولو غوره کالج و. د پوهنتون ټول پوسترونه به په ډېره بڼه بڼه لیکل کېدل، ددې لپاره چې ما پوهنتون په نیمه کې پرې ایښی و، خطاطي مې پیل کړه.

د هغې خطاطۍ سبک ډېر په زړه پورې، ښکلی، هنري او تاریخي و، چې ما به ترې ډېر خوند اخیسته، خو ما دا تمه نه درلوده چې خطاطي به زما په راتلونکي ژوند کې مسلک شي، خو د لسو کلونو په تېرېدو سره کله چې ما د مکینتاش کمپیوټر ډیزاین او، نو د هماغې خطاطۍ ټولگي مې په ذهن کې تازه شول او له هغې څخه مې د کمپیوټر په گرافیکي ډیزاین کې گټه پورته کړه. مک لومپنی کمپیوټر و چې په ډېرو ښکلو کمپیوټري فونټونو سمبال و. که چېرې ما د خطاطۍ په هغو ټولگيو کې برخه نه وای اخیستې، نو اوس به مک کمپیوټر

داسې ښکلي فونټونه نه درلودل. همدارنگه کله چې ويندو د مک  
ډيزاين کاپي کړ، نو کېدی شي چې هېڅ يو کمپيوټر به داسې فونټونه  
نه درلودل.

په هر صورت کله چې انسان خپل راتلونکي ته فکر کوي، نو کېدی  
شی چې د داسې پېښو اغېز پرې نه وي، خو کله چې خپل تېر ژوند ته  
نظر واچوي، نو ټولې تېرې پېښې يې سترگو ته درېږي.

په خپل زړورتوب، سرنوشت، ژوند او نور هرڅه باندې بايد باور  
ولری او داله ياده ونه باسی. دا هغه څه دي چې زه يې هېڅکله نه يم  
نهيلي کړی، بلکې زما ژوند ته يې بدلون ورکړی دی.

### **دويمه کيسه، زما د ماتي اوزما د خوښې په اړه ده:**

زه دې ته ډېر اندېښمن و، ما ويل هغه چې خوښېدل ډېر ژر مې لاسته  
راوړل. زه او زما همکارې (وز) د اپل شرکت د خپل پلار او مور د کور  
په گاراج کې پيل کړ. ما به ډېر زيات او سخت کار کاوه، زه به شل کلن  
وم چې دا کار مې پيل کړ.

د لسو کلونو په بهير کې اپل شرکت داسې مقام ته ورسېد چې ټوله  
پانگه يې دوه بليونه ډالره شوه او په دې شرکت کې د څلور زره کسانو  
کار کاوه.

ما ډېر په زړه پورې او جالب توکي (مکنتاش) بازار ته وړاندې کړل. د مکنتاش تر تولید یو کال وروسته چې زه تقریباً دېرش کلن وم، د شرکت مدیره هئیت زه له شرکت څخه اخراج کړم. څنگه امکان لري چې یو نفر دې یو شرکت خپله تاسیس کړي او بیا دې له همغې شرکت څخه وویستل شي؟ ډېر ساده او اسانه.

کله چې شرکت ښه پرمختګ کړی و، نو په هماغه وخت کې مې یو داسې نفر چې ښه وړتیا یې درلودله او ما ویل چې دا به زموږ د ادارې لپاره ښه ثابت شي، استخدام کړ. هر څه ډېر ښه روان و، یو یا دوه کاله وروسته د شرکت په ستراتیژۍ باندې له هماغه نفر سره زما اختلاف پیدا شو، چې په پایله کې د شرکت مدیره هئیت له همغه څخه ملاتړ وکړ او زه یې رسماً له دندې گوښه کړم. داسې احساس مې کاوه چې د ژوند ټولې لاسته راوړنې مې له لاسه ورکړې، ترڅو میاشتو پورې نه پوهېدم چې څه باید وکړم. مار رسماً ماتې خوړلې وه، خو ولې زما په دننه کې د پرمختګ یو احساس پروت و، هغه احساس چې ما ورسره ډېره مینه درلودله او د اپل کمپنۍ پېښو په کې بدلون نه و راوستی. د یو نوي احساس پیلېدل.

کېدی شي ما هماغه وخت دا فکر نه وي کړی چې له اپل کمپنۍ څخه اخراج زما د ژوند ښه پېښه وه. زما د ژوند یو نوی سبک پیل شو او زه هم ازاد وم. په هغه وخت کې زما ژوند له خلاقیت څخه ډک و.

تر پنځو کلونو وروسته مې د (تکست) په نوم یو شرکت تاسیس کړ او د یوه بل شرکت (پیکسار) او له یوې ځانګړې مېرمنې سره بلد شوم، چې بیا مې وروسته له همغې ښځې سره واده وکړ.

پیکسار د کمپیوټر په نړۍ کې د لومړي ځل لپاره د (توی ستوري) په نوم د انمیشن سافت ویروونه رامنځته کړل، چې اوس په نړۍ کې تر ټولو ښه او بريالي کمپیوټري پروگرامونه دي. په یو وخت کې اپل کمپنی د (نکست) شرکت وپلوره چې زه بیا اپل کمپنی ته لارم او د نکست ځانگړي پروگرامونه مې هلته بیا پیل کړل. ما له خپلې مېرمنې (لورن) سره ډېر ښه ژوند پیل کړ. که چېرې زه له اپل کمپنۍ څخه نه وم ویستل شوی، نو کېدی شي دا هر څه نه و رامنځته شوي. دا هر څه د هغو درملو په شان و چې ډېر ترڅه وي، خو باید ناروغ ته ورکړل شي، ځکه چې ناروغ ورته اړتیا لري. ځینې وخت په تاسې باندې ژوند دومره تنگ شي لکه په اوږو مو چې یوه لویه ډیره پرته وي، خو باید په ځان باور مو له لاسه ورنه کړئ. څه چې زما په ژوند کې د حرکت کولو لامل شو، هغه دا و چې ما هغه کار کاوه چې رښتیا هم ما ورسره مینه او علاقه درلوده.

### **درېیمه کیسه، د مرگ په اړه ده:**

اوولسم کلن به وم چې په یوه ځای کې مې ولوستل، که چېرې موږ داسې فکر وکړو چې نن مو د ژوند اخرنی ورځ ده، نو کېدی شي دا نظر مو یوه ورځ په حقیقت بدل شي. دې خبرې پر ما ډېره اغېزه وکړه، له هغه وخته تر دري دېرش کلونو په موده کې هره ورځ چې به مې

ایینې ته کتل نو فکر به مې کاوه که چېرې نن مې د ژوند اخري ورځ وي، هغه څه چې نن یې ترسره کوم، ترسره به یې کړم که نه. هر وخت به د دې خبرې ځواب (نه) و، خو زه پوهېدم چې په ژوند کې یو څه بدلون ته اړتیا لرم. په دې اړه د پوهېدو لپاره چې یوه ورځ به مې کېږم، زما لپاره د یوه مهم توکي په توګه بدل شوی و، چې له ماسره یې ډېره مرسته وکړه ترڅو د ژوند په اړه مې ډېر تصمیمونه ونیسم، ځکه چې غرور، لویي، ماتې او بریاوې د مرګ په مقابل کې هېڅ هم نه و.

یو کال وړاندې زما ډاکترانو دا تشخیص کړه چې زه سرطان یم. د سهار اووه نیمې بجې وې، زما معاینات یې وکړل، کله چې معاینات پایته ورسېدل، نو ډاکترانو وویل چې زه د کولمو سرطان لرم او دا داسې سرطان دی چې علاج نه لري، که زه نور ډېر ژوند وکړم، نو کېدی شي درې میاشتې ژوندی پاتې شم. ډاکتر راته وویل چې لاره او کرار په کور کې آرام وکړه.

د ډاکترانو موخه دا وه چې زه مرګ ته تیاری ونیسم، هغه څه چې لس کاله وروسته زما موخه ده، هغه مې خپلو اولادونو ته ووايم او د دريو میاشتو په موده کې یې ورزده کړم.

پر همدې تشخیص مې ټوله ورځ تېره کړه. ما بنام مهال یې پر ما د (اپټیک) معاینات ترسره کړل. هغوی زما په ستوني کې یو انډسکوپ کبسته کړ چې معدې ته مې ورسېده. مېرمن مې وویل کله چې ډاکترانو ستا له معدې او کولمو کومه نمونه راوویسته او تر

مايکروسکوپ لاندې يې کېښوده، نو ډاکټر بې اختياره په ژړا پيل وکړ.

ډاکټر وويل چې د کولمو د سرطان يوه کمه پيدا کېدونکې نمونه ده، خود علاج ورده. مرگ د ژوند يو رښتيني خوند دی. هېڅوک نه غواړي چې مړ شي، ان هغه کسان هم چې غواړي جنت ته لاړ شي. دا مو بايد په ياد وي چې تاسې لږ وخت لرئ، نو وخت مو ژوند کولو ته وقف کړئ نه دا چې پاتې ژوند ته مو.

کله چې زه ستاسې په عمر وم، نو د (کاتالوگ) په نوم يوه مجله چاپېده چې ډېر زيات لوستونکي يې درلودل، په ځانگړې توگه ځوانان يې ډېر مينوال وو. دا مجله د شپېتمو کلونو محصول و. هغه وخت چې هېڅ کمپيوټر نه و او د ټايپ او قيچي په وسيله برابرېده. د اويامو کلونو په په منځ کې هغوی خپله اخري گڼه خپره کړه. په هغه وخت کې زه ستاسې په عمر وم، د اخري گڼې په لومړي مخ يې د يوې غرنۍ سيمې يو انځور و، داسې يو ځای و چې ډېرو خلکو غوښتل په همدې ځای کې پلي وگرځي او چکرو ووهي. د هغې انځور لاندې ليکل شوي وو:

Stay hungry stay foolish

دا د هغوی د خدای پامانۍ پيغام و، چې اخري گڼه يې خپره کړې وه.

Stay hungry stay foolish

دا يوه هيله وه چې ما به تل د ځان لپاره غوښته، خو اوس چې تاسې له تحصيل څخه فارغ ياست ستاسې لپاره يې هيله کوم.



## لړليک

مخ	سرليک
۱	خرخلاو.....
۱۱	په خرخلاو کې د برياليتوب (۱۹) لارې چارې.....
۱۳	د مشتري رضایت راجلبول.....
۱۸	په خرخلاو کې (۶) ترخه حقيقتونه.....
۲۱	کوم کسان ډېر خرخلاو لري؟.....
۲۵	په خراب بازار کې د ښه خرخلاو ۳ لارې.....
۳۰	له مشتري سره خواخوږي او هغې ته د ډاډ احساس ورکول.....
۳۲	ايا پوهېږئ چې څوک واقعاً ښه خرخلاو لري؟.....
۳۵	له مشتري سره له دې خبرو پرته نورې خبرې وکړئ!.....
۴۷	له کمښت ورکولو مخکې لږ فکر وکړئ.....
۵۳	د مشتري د رضایت جلبولو لپاره (۸) اغېزمن گامونه.....
۵۸	د يو په زړه پورې او زړه راکښونکي سرليک ايجادول.....
۶۲	د يوه تبليغاتي اعلان مثبتې ځانگړنې.....
۷۳	د خپلو محصولاتو لپاره څه ډول يو زړه راکښونکی عنوان ولرو؟.....
۸۲	د لاندې اوو قلاب له مخې د مخاطب په ذهن غلبه وکړئ.....
۸۸	د زړو ذهنيتونو په اړه درې مهم ټکي.....
۹۱	په سټنفورډ پوهنتون کې د سټيو جابز د وينا درې کيسې.....



## مننه او کور ودانی

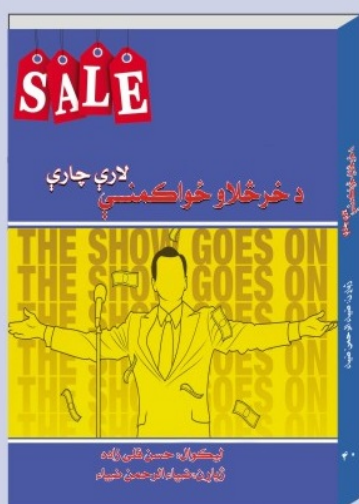
د افغانستان ملي تحریک له هېواد پال او فرهنگپال شخصیت  
بناغلي (الحاج محمد رفيع وردگ) څخه د زړه له تله مننه کوي چې د  
دې اثر چاپ ته يې اوږه ورکړه. ملي تحریک وياړي چې د علمي  
اثارو د چاپ لړۍ يې پيل کړې ده. دا لړۍ به دوام لري. مور له ټولو  
درنو هېوادوالو څخه په خورا درنښت هيله کوو چې په خپل معنوي  
او مادي وس د کتابونو د چاپ دا لړۍ لا پسې وغځوي.

يو ځل بيا ددې اثر له ژباړونکي او چاپوونکي څخه د زړه له تله مننه  
کوو چې ددې اثر د ژباړلو او چاپولو جوگه شول.

په فرهنگي مينه

د افغانستان ملي تحریک

SALE



د افغانستان ملي تحریک  
[www.melitahrik.com](http://www.melitahrik.com)

د خپرونو لړ: ۴۰

**Get more e-books from [www.ketabton.com](http://www.ketabton.com)  
Ketabton.com: The Digital Library**