گزارش خبر
NEWSREPORT

کد خبر: ۵۳۶۵۲۰
پنج شنبه ۲۸ آبان ۱۴۰۵ ۷:۱۰

دکتر مرسدس با مدیریت هادی رعیتی؛ الگویی از تخصص، نوآوری و اعتماد در ارائه خدمات خودرو

تخصص در خدمات و تعمیرات خودروهای پیشرفته، حاصل پیوند دانش فنی، تجربه عملی و علاقه‌ای عمیق به این حرفه است. هادی رعیتی، فعال حوزه خدمات تخصصی مرسدس‌بنز که از سال ۲۰۱۷ فعالیت خود را با برند «دکتر مرسدس» آغاز کرده، علاقه به مکانیکی را نیروی محرکه مسیر حرفه‌ای خود می‌داند و معتقد است پشتکار، دانش به‌روز، نوآوری و صداقت در ارائه خدمات، چهار رکن اساسی برای دستیابی به موفقیت و کسب اعتماد پایدار مشتریان هستند.

به گزارش شبکه خبری مدیران نابغه، صنعت تعمیرات خودرو از جمله حوزه‌هایی است که در کنار مهارت فنی، به تجربه، دانش تخصصی و اعتماد مشتریان وابستگی جدی دارد. پیچیدگی فناوری خودروهای امروزی، به‌ویژه خودروهای لوکس و پیشرفته‌ای همچون مرسدس‌بنز، ضرورت برخورداری از دانش به‌روز و تسلط بر روش‌های تخصصی عیب‌یابی و تعمیر را دوچندان کرده است.

علاقه؛ مهم‌ترین سرمایه برای انتخاب یک حرفه

هادی رعیتی در این گفت‌وگوی اختصاصی، علاقه را مهم‌ترین عامل موفقیت خود معرفی می‌کند. او معتقد است هر شغلی دشواری‌های خاص خود را دارد و تنها زمانی می‌توان این سختی‌ها را پذیرفت و از مسیر حرفه‌ای عقب‌نشینی نکرد که علاقه‌ای واقعی به آن کار وجود داشته باشد.

وی در این خصوص بیان می کند: علاقه من به فن مکانیکی و حرفه تعمیرات خودرو، عامل اصلی حضور و ماندگاری‌ام در این مسیر بوده است. این شغل سختی‌های زیادی دارد و همیشه همه‌چیز آسان پیش نمی‌رود، اما هنوز هم هر روز صبح با شوق و اشتیاق برای کار از خواب بیدار می‌شوم. از کار با ابزارها و تعمیر خودرویی که دچار نقص فنی شده لذت می‌برم و حتی زمانی که در خانه هستم، گاهی دلم می‌خواهد دوباره به تعمیرگاه برگردم.

از نگاه او، انتخاب شغل نباید صرفاً بر مبنای میزان درآمد آن انجام شود؛ چراکه درآمد، بخشی از نتیجه فعالیت اقتصادی است، اما رضایت از کار و لذت بردن از آن، عاملی تعیین‌کننده در استمرار و پیشرفت حرفه‌ای به شمار می‌رود.

رعیتی در همین زمینه تأکید می‌کند که پیش از ورود به هر حرفه‌ای باید از خود بپرسیم آیا واقعاً به آن کار علاقه داریم یا تنها به درآمد حاصل از آن فکر می‌کنیم؛ زیرا علاقه می‌تواند نیروی محرکه‌ای باشد که فرد را در مواجهه با دشواری‌ها، رقابت و فراز و نشیب‌های بازار حفظ کند.

صداقت؛ اصلی‌ترین سرمایه برای ماندگاری در بازار خدمات خودرو

یکی از بخش‌های قابل تأمل صحبت‌های این مدیر توانمند، به تجربه‌ای بازمی‌گردد که از استاد آلمانی خود در جریان دوره‌های آموزشی تخصصی مرسدس‌بنز آموخته است؛ تجربه‌ای که به اعتقاد او، فراتر از یک توصیه فنی، می‌تواند به‌عنوان یک اصل اساسی در مدیریت کسب‌وکار و ارتباط با مشتری مورد توجه قرار گیرد.

او با اشاره به سخنان یکی از مدرسان آلمانی خود می‌گوید: سال‌ها پیش در یک دوره آموزشی تخصصی مرسدس‌بنز شرکت کرده بودم. مدرس دوره، مکانیکی باتجربه و بازنشسته بود که پس از سال‌ها فعالیت حرفه‌ای، در حوزه آموزش متدهای تخصصی حضور داشت. پس از پایان کلاس، خارج از فضای رسمی آموزش، نکته‌ای مطرح کرد که هیچ‌وقت فراموش نکردم.

به گفته رعیتی، آن استاد به او توصیه کرده بود پیش از راه‌اندازی تعمیرگاه، ابتدا باید در نظر بگیرد که قصد دارد چند سال در آن شهر فعالیت کند. اگر هدف، فعالیتی کوتاه‌مدت باشد، ممکن است فرد با رفتارهای نادرست و فریبکارانه به دنبال کسب درآمد باشد؛ اما کسی که می‌خواهد سال‌ها در یک بازار حضور داشته باشد، نمی‌تواند کسب‌وکار خود را بر پایه دروغ و بی‌اعتمادی بنا نماید.

این مدیر اخلاق مدار در ادامه چنین توضیح می‌دهد: مشتری معمولاً متخصص مکانیکی نیست که بتواند تشخیص دهد تعمیرکار درباره خرابی یک قطعه یا ضرورت انجام یک تعمیر، حقیقت را می‌گوید یا نه. حتی گاهی تشخیص رفتار نادرست یک تعمیرکار برای افراد متخصص نیز آسان نیست؛ اما یک موضوع وجود دارد و آن اینکه انسان‌ها در بسیاری از مواقع می‌توانند صداقت یا عدم صداقت طرف مقابل را درک نمایند، حتی اگر نتوانند آن را اثبات کنند.

او با تأکید بر اهمیت حفظ اعتماد مشتریان، به نکته‌ای اشاره می‌کند که از همان استاد آلمانی آموخته است: هر مشتری ناراضی ممکن است تجربه منفی خود را با دیگران در میان بگذارد و به این ترتیب، از دست دادن یک مشتری می‌تواند در بلندمدت به از دست رفتن مشتریان بیشتری منجر شود.

از نگاه این مدیر متعهد، صداقت در ارائه خدمات، شفافیت در بیان مشکلات فنی خودرو و پرهیز از تحمیل هزینه‌های غیرضروری، از مهم‌ترین عوامل ایجاد اعتبار و ماندگاری یک مجموعه خدماتی است. این رویکرد در حرفه تعمیرات خودرو اهمیت بیشتری دارد؛ چراکه مشتری برای تشخیص بسیاری از مسائل فنی به دانش و تخصص تعمیرکار اعتماد می‌کند.

موفقیت شغلی؛ فراتر از عنوان و جایگاه حرفه‌ای

هادی رعیتی در بخش دیگری از این گفت‌وگو، خطاب به جوانانی که در ابتدای مسیر انتخاب شغل قرار دارند، بر این باور تأکید می‌کند که ارزش و اهمیت یک حرفه را نباید صرفاً با عنوان یا جایگاه اجتماعی آن سنجید.

وی می‌گوید: برای جوانان هم‌وطنم یک نکته مهم دارم؛ اینکه در انتخاب شغل، صرفاً به عنوان و ظاهر حرفه توجه نکنند. تفاوتی ندارد فرد بخواهد پزشک، کارمند، مکانیک یا فعال هر حوزه دیگری باشد؛ مهم این است که در حرفه خود بهترین باشد، پیشرفت کند و در یک نقطه متوقف نماند.

او پشتکار را یکی از عوامل اصلی موفقیت در تمام مشاغل می‌داند و در کنار آن، بر ضرورت نوآوری، مطالعه و به‌روز نگه داشتن دانش تخصصی تأکید می‌کند.

به اعتقاد این مدیر نوآور و خلاق، شرایط بازار و انتظارات مشتریان همواره در حال تغییر است و فعالان هر صنف باید متناسب با این تحولات، مهارت‌ها و دانش خود را ارتقا دهند. فردی که به پیشرفت فکر می‌کند، نمی‌تواند تنها به آموخته‌های گذشته تکیه نماید؛ بلکه باید پیوسته مطالعه کند، روش‌های جدید را بشناسد و برای بهتر شدن تلاش کند.

او در جمع‌بندی توصیه خود به جوانان می‌گوید: موفقیت ارزان به دست نمی‌آید. برای موفق شدن باید تلاش کرد، پشتکار داشت و گاهی از برخی خواسته‌ها و آسودگی‌های کوتاه‌مدت چشم پوشید. اما اگر برای رسیدن به هدف خود جدی باشید و مسیر پیشرفت را ادامه دهید، به‌تدریج بسیاری از آرزوها و خواسته‌هایتان دست‌یافتنی خواهند شد.

کسب‌وکار آزاد؛ استقلال در کنار مسئولیت‌های بیشتر

رعیتی در بخش پایانی گفت‌وگو، به ویژگی‌ها و چالش‌های فعالیت در بخش خصوصی و مشاغل آزاد اشاره می‌کند. به گفته او، فعالیت مستقل این امکان را فراهم می‌سازد که فرد بدون وابستگی مستقیم به یک نهاد یا سازمان، مسیر کاری خود را مدیریت کند؛ با این حال، این استقلال به معنای برخورداری از حمایت‌های سازمانی در شرایط دشوار نیست.

او با اشاره به این موضوع توضیح می‌دهد که در کسب‌وکار آزاد، هنگامی که بازار با رکود یا شرایط پیش‌بینی‌نشده مواجه می‌شود، مجموعه باید شخصاً مسئولیت مدیریت بحران، تأمین هزینه‌ها و پرداخت حقوق کارکنان را بر عهده بگیرد. در چنین شرایطی، برخلاف برخی ساختارهای سازمانی، نمی‌توان همواره انتظار داشت حمایت مالی یا تسهیلات فوری در اختیار کسب‌وکار قرار گیرد.

این نگاه، نشان‌دهنده شناخت او از واقعیت‌های فعالیت اقتصادی مستقل است؛ مسیری که در کنار آزادی عمل و امکان تصمیم‌گیری مستقیم، به برنامه‌ریزی، تاب‌آوری و پذیرش مسئولیت‌های متعدد نیاز دارد.

قدردانی از انسان‌هایی که بی‌چشمداشت محبت می‌کنند

یکی از بخش‌های انسانی و متفاوت صحبت‌های هادی رعیتی، نگاه قدردانانه او به افرادی است که در طول زندگی و فعالیت حرفه‌ای، بدون انتظار دریافت پاداش یا منفعتی مشخص، به دیگران محبت می‌کنند.

او در این خصوص یادآور می‌شود: در زندگی با انسان‌های خوب زیادی روبه‌رو شده‌ام؛ افرادی که محبتشان بدون حیله، حسابگری و انتظار متقابل است. گاهی کسی بدون هیچ برنامه یا خواسته‌ای، کاری برای دیگری انجام می‌دهد یا حتی سنگی را از سر راه مردم برمی‌دارد تا مسیر عبورشان آسان‌تر شود. به اعتقاد من، حضور چنین انسان‌هایی از نعمت‌های ارزشمند زندگی است و اگر بخواهم از کسانی که در این مسیر همراه و حامی من بوده‌اند تشکر کنم، باید از همه این انسان‌های خوب قدردانی کنم.

تجربه هادی رعیتی در حوزه خدمات تخصصی مرسدس‌بنز، بر چند اصل کلیدی استوار است: علاقه به حرفه، تسلط بر دانش فنی، یادگیری و به‌روزرسانی مستمر، پشتکار و صداقت در ارتباط با مشتری. اصولی که نه‌تنها در صنعت تعمیرات خودرو، بلکه در هر کسب‌وکار و فعالیت حرفه‌ای می‌توانند زمینه‌ساز اعتبار و موفقیت پایدار باشند.

آنچه از نگاه او اهمیت دارد، این است که تخصص زمانی به سرمایه‌ای ماندگار تبدیل می‌شود که با اخلاق حرفه‌ای و اعتماد مشتری همراه باشد؛ زیرا در بازار رقابتی امروز، مهارت فنی می‌تواند مشتری را به یک مجموعه معرفی کند، اما این صداقت و کیفیت خدمات است که او را برای سال‌های بعد حفظ می‌کند.