



وعدہ برند

چگونه با گفتن حقیقت در مورد برندگان
مشتری را جلب کرده و حفظ کنیم

کن موزسیان

ترجمہ:

موسسہ ترجمیک

سرشناسه : موزسیان، کن

Mosesian, Ken

عنوان و نام پدیدآور : وعده برند : چگونه با گفتن حقیقت در مورد برندمان مشتری را جلب کرده و حفظ کنیم/کن موزسیان؛ ترجمه موسسه ترجمیک.

مشخصات نشر : تهران: آدینه ، ۱۳۹۸.

مشخصات ظاهری : ۱۰۴ص.

شابک : ۹-۹۳-۸۶۱۰۶۰۰-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی : فیپا

یادداشت : عنوان اصلی: The power of promise.

عنوان دیگر : چگونه با گفتن حقیقت در مورد برندمان مشتری را جلب کرده و حفظ کنیم.

موضوع : برند، ری (ا.ریابی)

موضوع : Branding (Marketing)

شناسه افزوده : موسسه ترجمیک

رده بندی کنگره : ۱۲۵۵ : ۲۵۴۱۰

رده بندی دیویی : ۶۵۸/۸۲۷

شماره کتابشناسی ملی : ۶۰۰۱۳۳۸

«وعده برند»

چگونه با گفتن حقیقت در مورد برندمان

مشتری را جلب کرده و حفظ کنیم

تألیف: کن موزسیان

ترجمه: موسسه ترجمیک

صفحه‌آرایی: داود مرادی

ویراستاری: سپیده بیات ترک

ناشر: انتشارات آدینه

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۸

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۳۰۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹-۹۳-۸۶۱۰۶۰۰-۹۷۸

تلفن مرکز پخش: ۳۳۱۲۶۵۴۱ و ۰۹۱۲۱۲۶۱۳۷۰

www.AdinehBook.com

هیچ شخص حقیقی یا حقوقی حق استفاده از عنوان کتاب و همچنین چاپ و نشر تمام یا بخشی از این اثر را به هر صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب یا جزوه و حتی برداشت به صورت دستنویس ندارد و متخلفین به موجب بند ۵ از ماده‌ی قانون حمایت از ناشران تحت پیگرد جدی قانونی قرار می‌گیرند.

۷	مقدمه
۱۹	فصل یک- درک
۳۵	فصل دوم- برند خوب را بشناسید
۶۱	فصل سوم- نقشه
۷۳	فصل چهارم- آموزش
۹۱	فصل پنجم- عمل به وعده
۱۰۳	نتیجه‌گیری

هنگامی که در آشپزخانه را از سمت گاراژ باز کردم، بوی خورشت هوا را پر کرده بود. نزدیک‌تر شدم و مادرم را دیدم که کنار اجاق، بالا سر قابلمه و ماهیتابه‌ها ایستاده و مشغول پختن برنج پیلاف^۱ بود. دهانم آب افتاد. کنارش رفتم و او را بوسیدم. سپس به طرف چهارمردی برگشتم که پشت سرم ایستاده بودند و گفت:

«مادر! این چهار نفر، سربازان چتر باز ارتش هستند؛ بچه‌ها! ایشان مادرم هستند.»

من و پدرم به همراه خواهرم، به تازگی از پایگاه نیروی هوایی کاستل^۲ بازگشته بودیم. در این پایگاه دو بار در سال، مانورهای هوایی انجام می‌دادند. خواهرم فکر کرد که این سربازان، لایق این هستند که یک غذای خانگی خوب بخورند و البته آن‌ها نیز به خانه‌ی ما آمدند و به همراه هم غذا خوردیم.

این قضیه شاید بیشتر در مادر ما ریشه داشته باشد. اما با توجه به پیشینه‌ی قومی ما همیشه غذا به مقدار زیادی درست می‌شد. به همین دلیل پیمانهای در خانه‌ی ما وجود نداشت. قابلمه‌ها، کتری‌ها و ماهیتابه‌ها وسایلی بودند که با آن‌ها مقدار غذا را اندازه می‌گرفتیم. رای مادر من، پختن برای ۴ نفر دیگر، کار بسیار ساده و لذت‌بخشی بود.

چتر بازها همگی به مادرم سلام کردند. او هم بدون این که دستپاچه شود گفت: «الان برای تان غذا می‌پزم. پسرها، دستشویی کمی جلوتر است. دست و صورت خود بشوید و بیایید نوشیدنی بنوشید. شام یک ساعت دیگر آماده می‌شود.»

صدای صحبت و خنده در خانه‌ی ما پیچیده بود و همه‌ی این‌ها با خاطره‌ی آشپزی بود که آن چتر بازها از بودن در کنار خانواده‌ی ما به‌دست آورده بودند. زمانی که برای شام دور می‌نشینیم مادر برخاست و به غریبه‌هایی که دور میز نشسته بودند و اکنون دیگر مهمان خانه‌ی ما بودند نگاه کرد. سپس گفت: «به خانه‌ی ما خوش آمدید.»

این خاطره به بیش از سی سال پیش برمی‌گردد؛ اما من جوری آن را به یاد می‌آورم که انگار همین دیروز اتفاق افتاده بود. در آن لحظات گویی به من تلنگری زده شد و آموختم که مهمان‌نواز باشم. با غریبه‌ها مانند دوست رفتار کنم. از غریبه‌هایی که تازه با آن‌ها آشنا شده‌ام در خانه‌ام به گرمی پذیرایی کنم. افراد را بی قید و شرط بپذیرم. غذا و نوشیدنی خود را با آن‌ها تقسیم کنم. افرادی را که تا به حال ندیده‌ام دوست بدارم. این‌ها

1 rice pilaf

2 Castle Air Force

خصوصیات بارز زندگی مادرم بودند. هنگامی که دیگران می‌خواستند با او وقت بگذرانند روی این ویژگی‌ها حساب می‌کردند.

با نگاه به گذشته، همه‌ی جزئیات را به یاد می‌آورم. یادم هست به آن سربازها جوری محبت کردیم که گویی جزئی از خانواده‌ی ما بودند. ما با آن‌ها نه به‌خاطر سرباز بودن‌شان، بلکه به این دلیل که مهمان خانه‌ی ما بودند مهربان بودیم.

مهمان‌نوازی استثنایی، در حقیقت ویژگی شخصیتی یا برند مادرم بود. به عبارت دیگر مهمان‌نوازی به گونه‌ای تعهدی بود که داشت. او در هر زمانی به این ویژگی و برند خود پایبند بود. هر کسی که از در وارد می‌شد (یا در این مورد از آسمان وارد خانه‌ی ما می‌شد) مادرم از او استقبال می‌کرد. همیشه نوشیدنی و غذا بیشتر از حد نیازمان در خانه وجود داشت. به همین دلیل بود که سه یخچال و یک فریزر بزرگ در خانه داشتیم و هرگز به هیچ‌س نرسیده بودیم «غذای ما تمام شده است.» بلکه همیشه می‌گفتم:

«همگی شما به این جا خوش آمدید.»



ده سال بعد، پس از دومین دوره‌ی ابتلا به سرطان، مادرم را به دلیل آن بیماری وحشتناک از دست دادیم. در طول چند هفته‌ی آخر، ما در خانه به‌صورت شبانه‌روزی از او به شدت مراقبت کردیم. من و خواهرم هر کاری که می‌توانستیم کردیم تا همان مهمان‌نوازی را که او در طول زندگی‌اش به دیگران نشان می‌داد برای او در طول آن دوران به کار ببریم. مراقبت از مادرم در آخرین روزهای زندگی‌اش، بهترین و بدترین تجربه‌ی زندگی من بود.

ما تخت او را در اتاق پذیرایی جلوی شومینه گذاشته بودیم. همسر من هر روز گل‌های مورد علاقه‌ی او (گل نیلوفر) را برایش می‌آورد. مادرم دوست داشت که باز هم از مهمانان‌ش پذیرایی کند و بالاپوش خواب (یک لباس کوتاه مخصوص بالاته مانند لباس خواب) نداشت. باز هم همسر من کمک کرد و با بلومینگدیلز¹ تماس گرفت تا آن لباس را برایش تهیه کند. او به این ترتیب توانست چیزی را بپوشد که کاملاً متناسب خوشامدگویی به کسانی بود که برای خداحافظی با او آمده بودند.

چهارشنبه بعد از ظهر، هنگامی که در اتاق نشیمن آهنگ‌های مورد علاقه‌اش را با پیانو می‌نواختم خواهرم وارد شد و گفت که مادر از او پرسیده است آیا اشکالی دارد چشمان خود را ببندد و دیگر باز نکند؟

سوزان از من پرسید: «باید به او چه بگوییم؟»

پاسخ دادم: «به او بگو اشکالی ندارد.»

حدود چهل و پنج دقیقه‌ی دیگر، خواهرم به اتاق نشیمن برگشت و این بار می‌خندید. من فکر کردم که مادرم مرده است و این خنده، واکنش عصبی سوزان است.

قضیه این بود که مادرم چشمان خود را باز کرده و به اطراف نگاه کرده بود و سپس گفته بود: «هنوز زنده هستم؟» همه خندیدیم و دور هم بستنی خوردیم و در همان حال خود را برای اتفاقی که اجتناب‌ناپذیر بود آماده می‌کردیم.

مراقبت از افرادی که در حال مرگ هستند کار بسیار سختی است. با این حال من و خواهرم تیم خوبی بودیم و مسئولیت‌های متفاوتی را در طول مراقبت از مادر در بیمارستان و خانه به عهده گرفتیم. برخی از کارهای بسیار پیچیده‌ای که باید انجام می‌دادیم بدین صورت بود: باید دوز مورفینش را بررسی می‌کردیم، اطمینان پیدا می‌کردیم که دردهایش تسکین یافته‌اند، مطمئن می‌شدیم که خوب آب و غذا خورده باشد، با او حرف می‌زدیم و به حرف‌هایش گوش می‌دادیم. سخت‌ترین مکالماتی که با او داشتیم در مورد مراسم ترحیم بود که نشان می‌داد هر چقدر ما پایان زندگی او را پذیرفته بودیم. به او قول دادیم در طول مراسم در تابوت بسته باشد (چون برای یک ساعت و آن هم تنها برای خانواده در تابوت را باز کنند)، لباسی که می‌خواست با آن دفن شود، را مشخص کرد و خواست که آهنگ مورد علاقه‌اش را در مراسم بخوانند. تمام جزئیات مهم بودند.

عصر روزی که مادرم فوت کرد او متولد ما تا از اتاق نشیمن خارج شویم و به آشپزخانه برویم. او همیشه می‌خواست که در هنگام مرگ اطرافش بنشینم و به او خیره نشویم. من فکر می‌کنم او می‌خواست بدون هرگونه مزاحمتی این دنیا را ترک کند و همان‌طور هم شد.

در ساعات بعد، شخصیت نوع AAA من در سطح بالایی از فعالیت شد. لیستی از وظایف را به ترتیب اولویت مشخص کردم و به هرکس مسئولیتی دادم. سپس همگی شروع به تماس گرفتن با چند نفر کردیم. متصدیان سردخانه وارد شدند و همان‌طور که آن‌ها جسد مادر را در کفهی یخ‌سایه زیبای قرار می‌دادند برای آخرین بار با او خداحافظی کردیم. با این حال به کارهای مان ادامه دادیم. روبرای کارهای بسیاری داشتیم که باید انجام می‌دادیم. دو مراسم داشتیم که باید برای آن برنامه‌ریزی می‌کردیم و آماده می‌شدیم؛ یکی دعای مغرب^۱ که قرار بود در محل اجرای مراسم ترحیم خوانده شود و برنامه‌ی بعدی قرار بود در روز بعد و در کلیسا انجام شود.

باید برای مراسم نوازندگانی را رزرو کرده و به این‌جا می‌آوردیم. باید برای اجرای موسیقی نیز تدارکاتی می‌دیدیم. باید آخرین عکسی را که چند هفته قبل، در کریسمس گرفته بود بزرگ می‌کردیم و قاب می‌گرفتیم تا بتوانیم آن را کنار تابوتش بگذاریم. و من بر آن بودم که به عهده وفا کنم و خواسته‌های او را

با تمام جزئیاتی که در نظر داشت اجرا نمایم.

آهنگی که دوست داشت، نواخته شد و در لباس‌هایی که دوست داشت او را دفن کردیم. پس از آن یک شام کاملاً محلی ترتیب دادیم. غذایی که برای آن چتریازها تدارک دیده بودیم نیز جزئی از این غذاها بود. چرا که در فرهنگ ما رسم بر این است که در جشن و عزاداری، میز غذا را باید عالی بچینیم.

به دنبال خرید تابوت رفتیم و چیزی را که فکر می‌کردیم مناسب است خریداری کردیم. برنامه‌ی مراسم در گورستان و زمان رسیدن مهمان‌ها را هماهنگ کردیم. همچنین مطمئن شدم که نام‌ها و شماره تلفن‌های مورد نیاز برای شرایط اضطراری را داشته باشم.

برای بررسی سفارش خدمات، با کشیش ملاقات کردم. همسرم و خواهرش پوششی برای تابوت او ساختند که در آن ۲۰۰ برگ لیمو به صورت دایره‌ای به هم چسبانده بودند و ۳۳ گل یاسمن نیز به آن وصل کرده بودند (گل یاسمن یکی دیگر از گل‌های مورد علاقه‌ی مادرم بود) که یادآور ۳۳ سالی بود که حضرت عیسی عمر کرد. با توجه به ایمان عمیقی که داشت می‌دانم چقدر این جزئیات برای او مهم بود.

برای اولین مراسمی که داشتیم بعد از ظهر به محل اجرای مراسم رفتیم و منتظر ماندیم تا گل‌ها را تحویل بدهند. همسرم که به‌خاطر گره‌خوردن بعضی از گل‌ها از جمله تحویل گل‌ها نگران شده بود به مسئول آن‌جا گفت: «من یک سطل آب، یک رول دستمال کاغذی، قهوه‌ی تیز و یک سطل زباله نیاز دارم.»

بیش از دو ساعت بعد، او دسته‌های گل جدیدی را درست کرد و گل‌های تزئین‌نشده را به دسته‌های بسیار زیبایی تبدیل کرد. سپس در مدت کوتاهی لباس‌های من را عریض کردیم و برای مراسم اول آماده شدیم.

در سنین جوانی، حسی ماورایی درباره‌ی خداحافظی کردن با مادر وجود دارد. شما به‌صورت مداوم فکر می‌کنید که او برای شام باز خواهد گشت و زمانی که با او تماس بگیرید جواب شما را خواهد داد؛ زیرا همیشه همین‌طور بوده است، و زمانی که دیگر او را نداشته باشید برای‌تان غیر قابل فهم خواهد بود.

هنگامی که مراسم به پایان رسید می‌دانستم که برنامه‌ریزی با تمام جزئیات گرهایی که انجام دادیم، دلسوزی‌هایی که کردیم و این که می‌خواستیم تجربه‌ای فوق‌العاده و فراموش نشدنی برای کسانی که مادرم را می‌شناختند و دوست داشتند بیافرینیم ارزش سه روز و سه شب بیداری من و خواهرم را داشته است. این کار صدها برابر ارزش داشت.

با قلبم به آن ایمان داشتم. این را زمانی که مدیر برگزاری مراسم گفت هرگز در طول سی سال خدمت خود چنین مراسم زیبا و بزرگی را ندیده است نیز می‌دانستم. من آن را زمانی که پدرم به سادگی از من تشکر کرد می‌دانستم.