



رمز اعتماد مشتریان: دانش فنی و صداقت



با خوش رویی استقبال کردند، گل و شیرینی آوردند و ابراز خوشحالی کردند که بانویی وار داین حوزه شده است. این رفتارها بر ایم دلگرم کننده بود و نشان داد که نگاه حرفه‌ای هنوز زنده است.»

این خانم متخصص خدمات خودرو در باره نحوه جلب اعتماد مشتریان و واکنش همکاران مرد به حضورش در این حوزه می‌گوید: «برای جلب اعتماد مشتریان، همیشه تلاش کرده‌ام اطلاعات علمی دقیق در باره روغن‌ها، فیلترها و نحوه انتخاب آن‌ها را ارائه دهم. تفاوت برندها، میزان چسبندگی، غلظت و بوی روغن را برایشان توضیح می‌دهم تا بتوانند کیفیت را تشخیص دهند. مشتری وقتی می‌بیند که با دقت و آگاهی راهنمایی می‌شود، درمی‌یابد که با فردی متخصص روبه‌روست. برخلاف برخی مراکز که بدون توضیح، محصولی را تحمیل می‌کنند، من همه چیز را شفاف و علمی شرح می‌دهم. برخی از همکاران مرد، حضور یک زن در این حوزه را بهر احتی نمی‌پذیرند. تصور می‌کنند که رقیبی وارد میدان شده و ممکن است مشتریان را از دست بدهند. زمانی که تصمیم گرفتم مغازه را جایه‌جا و مجتمع راه‌اندازی کنم، چند تعویض روغنی در یزد نگران شدند که مبادا مشتریان به سمت من جذب شوند. اما من همیشه باور دارم که رزق و روزی را خدایم رساند و راقابت نباید باعث دل‌نگرانی شود. با این حال، همه واکنش‌ها منفی نبوده‌اند، برخی از همکاران

باور نکرده بودند کار فنی انجام می‌دهم

انجام دهم، ترجیح داد شاگردم این کار را بر عهده بگیرد. شاگرد تلاش کرد اما موفق نشد. در نهایت خودم وارد عمل شدم و کار را به درستی انجام دادم. آن مشتری با شرمندگی گفت: «بخشید، فکر نمی‌کردم بلد باشید.» بارها عذرخواهی کرد. این اتفاق در آغاز مسیر رخ داد و برایم فراموش‌نشده‌ای است. البته بارها هم پیش آمده که هنگام تعویض صافی بنزین، محتویات آن به صورت تم پاشیده یا روغن داغ دستم را سوزانده است. این اتفاق‌ها بخشی از واقعیت کار فنی است.»

خانم طاهری در باره تجربه‌های تأثیرگذار در برخورد با مشتریان و لحظات خاطره‌انگیز در مسیر کاری خود می‌گوید: «در ماه‌های ابتدایی فعالیت، مشتری‌ای برای تعویض لاستیک مراجعه کرد. وقتی متوجه شد من قرار است کار را



نکاتی که در انتخاب روغن و لاستیک نباید نادیده گرفت

بخش تعویض روغن، همین فیلتر است. اگر فیلتر تعویض نشود، روغن کثیف باقی‌مانده در آن، کیفیت روغن جدید را کاهش می‌دهد. در باره لاستیک هم باید بگویم که تاریخ تولید آن بسیار مهم است. ممکن است لاستیک نو به نظر برسد، اما اگر چند سال از تولید آن گذشته باشد، خاصیت خود را از دست داده و فرسوده شده است، مثل پارچه‌ای که نوماند اما با اولین شست‌وشو پاره می‌شود. برند لاستیک، نوع فصلی یا یخ‌شکن بودن آن و تناسب با نوع مسیر اعم از آسفالت یا جاده خاکی همگی باید در نظر گرفته شوند. اگر روی لاستیک علامت «M+S» درج شده باشد، یعنی چهار فصل است، اما لاستیک یخ‌شکن نباید در تابستان استفاده شود. بسیاری از افراد پس از نصب لاستیک، دیگر به آن توجهی ندارند. در حالی که لاستیک باید هر چند وقت یک بار جابه‌جا شود تا سایش آن یکنواخت باشد. تنظیم باد هم بسیار مهم است؛ کم یا زیاد پر باد بودن، موجب ساییدگی نامتعادل و کاهش عمر لاستیک می‌شود.»

این متخصص حوزه روغن و لاستیک خودرو در باره معیارهای انتخاب صحیح و اشتباهات رایج مشتریان می‌گوید: «در انتخاب روغن موتور، برند اهمیت چندانی ندارد؛ آن چه مهم است، شاخص‌های فنی روغن است. API روغن باید متناسب با نوع خودرو باشد و کیفیت آن را تعیین می‌کند. همچنین شاخص EH و ویسکوزیته‌هایی مانند غلظت، چسبندگی و بوی روغن، نشانه‌های مهمی برای تشخیص کیفیت هستند. روغن مناسب نباید بوی ز مخت داشته باشد و باید چسبندگی متعادلی ارائه دهد. برخی افراد صرفاً به دنبال روغن ارزان قیمت هستند، بدون توجه به این که ممکن است روغن تصفیه‌شده باشد و به مرور زمان به موتور خودرو آسیب وارد کند. شاید در دفعات ابتدایی مشکلی بروز نکند، اما در بلندمدت، کیفیت پایین روغن موجب فرسایش جدی موتور می‌شود. همچنین تعویض فیلتر روغن ضروری است. برخی تصور می‌کنند این کار سودی ندارد، در حالی که مهم‌ترین

قدم اول را بردارید؛ مسیر خودش باز می‌شود

توصیه‌ای صریح و دلگرم کننده برای بانوان علاقه‌مند به این حوزه دارم می‌گوید: «به همه خانم‌هایی که علاقه‌مند به ورود به صنعت خدمات خودرویی هستند، توصیه می‌کنم بدون ترس و تردید قدم بردارند. نباید از نگاه‌های جامعه یا سختی‌های اولیه واهمه داشته باشند. با ورود بیشتر بانوان، این حضور به تدریج در جامعه پذیرفته می‌شود. مهم این است که شروع کنند، با اعتماد به نفس جلو بروند و بدانند که مسیر، هر چند دشوار، قابل پیروند است.»



تنها بانوی آپاراتی کشور

گفت‌وگو با زهرا طاهری که با پشتکار، تخصص و هدف‌گذاری بلندمدت، وارد یکی از سخت‌ترین حوزه‌های کاری شد و آن را به فرصتی برای راه‌اندازی اولین مجتمع خدمات خودرویی بانوان تبدیل کرد



شایان اله آبادی | روزنامه‌نگار

در روزگاری که برخی از مشاغل هنوز با مرزهای نانوشته جنسیتی شناخته می‌شوند، زهرا طاهری با نگاهی متفاوت وارد صنعتی شد که سال‌ها قلمرو مردان به شمار می‌رفت یعنی «خدمات فنی خودرو». او که تحصیلاتش در رشته مهندسی مالی است، پس از تجربه‌ای تلخ در زندگی شخصی، تصمیم گرفت مسیر تازه‌ای بسازد؛ مسیری که از علاقه دوران کودکی به کارهای فنی آغاز شد و امروز به راه‌اندازی یک مجتمع بزرگ خدمات خودرو در یزد رسیده است. طاهری نه تنها این حرفه را برای خود به فرصت شغلی تبدیل کرده، بلکه قصد دارد نخستین مرکز آموزشی ویژه بانوان در این حوزه را تأسیس کند و زمینه دریافت خدمات راحت‌تر برای بانوانی که خودرو دارند را فراهم کند. این گفت‌وگو نگاهی دارد به چالش‌های ورود به این فضای کاری خاص، تجربه‌های روزمره، برخورد‌های اجتماعی و....

از کودکی به کارهای فنی علاقه داشتم

زهرا طاهری که ۳۰ سال سن دارد، در باره آغاز مسیر کاری خود چنین توضیح می‌دهد: «از بچگی کارهای فنی را دوست داشتم. همیشه در ذهنم بود که روزی وارد چنین کاری شوم. حدود ۱۰ سال در کادر درمان و اداری فعالیت داشتم و پس از فوت پسر هفت‌ساله‌ام، یک سال کامل از کار فاصله گرفتم. آن دوره سخت‌باعث شد مسیر زندگی‌ام تغییر کند اما بعد از آن تصمیم گرفتم کاری انجام دهم که واقعاً به آن علاقه دارم و با کمک دایی‌ام که واردکننده لاستیک است، حدود دو سال است که وارد این حوزه شدم. در ابتدا، خانواده و اطرافیان با این تصمیم مخالفت کردند. تصورشان این بود که کار قبلی‌ام با کلاس‌تر بود و حتی پیشنهاد تدریس داشتم. اما من آگاهانه این مسیر را انتخاب کردم. حالا همان افراد از فعالیت‌هایم حمایت می‌کنند، حتی استوری صفحه‌ام را باز نشر می‌دهند.»

بعضی‌ها فکر می‌کردند بلاگرم!

این متخصص روغن، رینگ و لاستیک خودرو از برخورد‌های اولیه در محیط کاری چنین روایت می‌کند: «در آغاز، شرایط بسیار دشوار بود. تمام افراد حاضر در محیط کاری مرد بودند و من تنها زن آن‌جا بودم. برخی تصور می‌کردند که بلاگرم هستم یا صرفاً برای تبلیغات حضور دارم. برای بسیاری از افراد، دیدن این که من شخصاً مشغول انجام کارهای فنی هستم، جالب و غیرمنتظره بود. حتی برخی در فضای مجازی پیام می‌دادند و در باره هزینه تبلیغات سؤال می‌کردند. گمان می‌کردند صفحه‌ام تبلیغاتی است و می‌تواند از طریق آن کسب و کارشان را معرفی کنند. در پاسخ به این افراد، تأکید می‌کردم که فعالیت مجازی من صرفاً کاری است و نه بلاگری. من برای خودم کار می‌کنم و شغل‌م را نه خدمات فنی خودروست، نه تولید محتوا برای تبلیغات.»



اگه ماشینت جوش آورد

بخاری روشن کن

در کنار مزاحمت‌ها، پیام‌های دلگرم‌کننده هم دارم

خانم طاهری در باره تجربه مواجهه با نگاه‌های جنسیتی و مزاحمت‌های مجازی و تلفنی می‌گوید: «در مسیر کاری‌ام، بارها با برخورد‌های جنسیتی مواجه شده‌ام. اگر چه برخی از مردان حاضر در محیط کاری رفتار محترمانه‌ای داشتند، اما در مجموع، فضای کار برای یک زن بسیار سخت و سنگین بود. در صفحه مجازی‌ام، روزانه حداقل پنج تا شش پیام آزاردهنده دریافت می‌کنم. با این حال، هیچ‌گاه اجازه نداده‌ام این مزاحمت‌ها مانع ادامه مسیر شوند. پیام‌های خوانم‌ویی توجه از کنارشان عبور می‌کنم. معتقدم اگر فردی واقعاً منطقی و آگاه باشد، باید به این درک برسد که زنی که در این حوزه فعالیت می‌کند، فقط دنبال تلاش حرفه‌ای است. این مزاحمت‌ها تنها محدود به فضای مجازی نیست. از آن‌جا که شماره تماس من در صفحه‌ام درج شده، گاهی تماس‌های تلفنی آزاردهنده دریافت می‌کنم. در برخی مواقع، مجبور می‌شوم گوشی‌ام را خاموش کنم یا پاسخ ندهم. با این حال، در کنار این پیام‌ها، تماس‌هایی هم هست که سرشار از انرژی مثبت‌اند. مردانی تماس می‌گیرند و می‌گویند: دمت گرم، خدا خیرت بده، از انگیزه‌گر فتم. حتی کسانی بوده‌اند که گفته‌اند وقتی شمارا می‌بینم که با وجود مشکلات، همچنان با قدرت کار می‌کنی، ما هم انگیزه می‌گیریم. این پیام‌ها هم وجود دارند.»

می‌خواهم زنان را به حضور در مشاغل فنی

تشویق کنم

خانم طاهری که در شهر یزد فعالیت می‌کند با تأکید بر هدف خود از ورود به این صنعت، چنین ادامه می‌دهد: «من تحصیلات دانشگاهی دارم و پیشنهادهای کاری بسیار خوبی در حوزه‌های رسمی داشتم. با این حال، آگاهانه وارد این مسیر شدم تا بتوانم زنان دیگر را هم به حضور در مشاغل فنی تشویق کنم. هم‌اکنون، مقدمات برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه بانوان را آغاز کرده‌ام. هدفم این است که بتوانم مدرک رسمی فنی حرفه‌ای برای شرکت‌کنندگان فراهم کنم و فضایی ایجاد شود که در آن، تفاوتی میان زن و مرد وجود نداشته باشد. امیدوارم روزی برسد که حضور زنان در چنین حوزه‌هایی نه با تعجب، بلکه با احترام و پذیرش همراه باشد. هدفم این است که تا پنج سال آینده، یک مجتمع خدمات خودرویی با مساحت ۱۰ هزار متر مربع راه‌اندازی کنم که مالکیت کامل آن در اختیار خودم باشد. اکنون، مجتمع ده‌هزار متری در اختیار دارم که به‌صورت اجاره‌ای اداره می‌شود. اما آرزو دارم فضایی مستقل و بزرگ‌تر ایجاد کنم.»

اولین مجتمع خدمات خودرویی ویژه بانوان

در راه است

خانم طاهری به دلایل کم‌تعداد بودن زنان در این حوزه اشاره می‌کند و می‌گوید: «به نظرم یکی از دلایلی که تعداد خانم‌ها در این حوزه کم است، نگرش خانواده‌هاست. خیلی‌ها دوست ندارند همسر یا دخترشان در محیطی کار کند که با مردها سروکار دارد. حتی اجازه ورود به چنین مشاغلی را نمی‌دهند. با این حال، علاقه‌مندان کم نیستند. تعداد زیادی از بانوان حتی از شهرهای دیگر پیام می‌دهند، سؤال می‌کنند و از علاقه‌مندی خود برای ورود به این حوزه می‌گویند. به همین دلیل، در حال پیگیری دریافت مجوز رسمی از سازمان فنی حرفه‌ای هستم تا بتوانم دوره‌های آموزشی تخصصی برای آنان برگزار کنم. برخی از این افراد را تشویق کرده‌ام که آموزش ببینند، چرا که معتقدم این مسیر می‌تواند برایشان بسیار مفید باشد. البته لازم‌ه این کار، وجود محیطی امن است؛ فضایی که یا توسط خانم‌ها اداره شود یا مردانی در آن حضور داشته باشند که از نظر اخلاقی قابل اعتماد باشند. در حال حاضر، همسر و چند نیروی مرد در مجتمع فعالیت دارند، اما به آنان اطلاع داده‌ام که با آغاز دوره‌های آموزشی، بانوان وارد کار خواهند شد و لازم است برای ادامه فعالیت، به فکر محل دیگری باشند. هدفم این است که این مجتمع را به‌طور کامل در اختیار بانوان قرار دهم. فکر می‌کنم اگر این اتفاق بیفتد، نخستین مجتمع خدمات خودرویی در ایران خواهد بود که تمامی کارکنان آن خانم هستند.»

۲ ماه پیگیری برای یک پروانه کسب

این بانوی فعال در حوزه مکانیک خودرو در توضیح مسیر دشوار دریافت مجوز کسب، می‌گوید: «برای گرفتن پروانه کسب، خودم شخصاً اقدام کردم. نزدیک به دو ماه اذیتم کردند تا مجوز را صادر کنند، فقط به این دلیل که خانم بودم. حتی مجبور شدم تا استانداری بروم. از آن‌جا تماس گرفتم و پرسیدند چرا پروانه کسب نمی‌دهید؟ واقعا اگر حمایت استانداری و برخی مسئولان نبود، کارم انجام نمی‌شد. اما کن و فرمانداری خیلی سخت‌گیری می‌کردند. خدا را شکر، در نهایت حل شد.»

خانم طاهری در باره جایگاه خود در صنعت خدمات خودرویی می‌گوید: «در شهر خودم و حتی در مشهد، بانویی را نمی‌شناسم که به‌صورت حرفه‌ای در این حوزه فعالیت داشته باشد. در تهران و شاهین‌شهر اصفهان، چند خانم هستند که در این فضای کاری حضور دارند. در کرمان هم یک نفر هست که صرفاً در نقش منشی کنار همسرش فعالیت می‌کند. در حوزه تعویض روغن و آپاراتی، چه در میان آقایان و چه بانوان، صفحه‌کاری من از نظر محتوا، تخصص و میزان فعالیت، در سطح بالایی قرار دارد. در سراسر کشور، بانویی را نمی‌شناسم که شخصاً در کار آپاراتی فعال باشد. من نخستین زن هستم که این کار را به‌صورت مستقل انجام می‌دهم؛ نه مدیریت صرف، نه منشی‌گری، بلکه کار فنی واقعی.»