



## نمونه مورد بررسی



جهان امروز پیوسته در حال تغییر است، بزرگ بودن سازمان‌ها، دیگر معیار برتر بودن آن‌ها نیست، تنها حقیقتی که امروزه می‌توان به وجود آن یقین داشت، تغییرات پیش رو است. پیشرفت مداوم تکنولوژی از جمله عواملی محسوب می‌شود که تأثیر به‌سزایی در تسریع این تغییرات بر جای می‌گذارد. نکته‌ی حائز اهمیت در این میان، همسو شدن سازمان‌ها با تفاوت‌های موجود است.

شرکت «کوداک» را در نظر بگیرید. این سازمان در سال ۲۰۱۲، پس از ظهور و عرضه‌ی دوربین‌های دیجیتال و افزایش روزافزون تقاضای آن، با بحران مالی بسیاری مواجه شده بود. در چنین شرایطی صاحب این کسب‌وکار با هدف همسو شدن با تقاضای مشتریان و جلب رضایت آن‌ها تصمیم به ایجاد تغییراتی در محصولات خود گرفت. اما نباید این نکته را نادیده گرفت که این سازمان همچنان در شرایط مخاطره‌آمیزی قرار دارد چرا که بازار دوربین‌های دیجیتال ۴۰ درصد سهم بازار را به خود اختصاص داده است و نکته‌ی دیگر این که قیمت این کالاها نیز در حال کاهش است و جای خود را به دوربین‌های پیشرفته‌تر داده است.



نمونه مورد بررسی فوق را در نظر بگیرید.

الف) به نظر شما، چرا شرکت «کوداک» با بحران مالی مواجه شده بود؟ دلیل خود را شرح دهید.

ب) ایجاد رابطه‌ای نزدیک و دوستانه با مشتریان تا چه حد می‌تواند در برطرف کردن این چالش‌های یاری‌رسان باشد؟