

## خامساً: استخدام الاتصالات الهاتفية مع العملاء :

أصبح الهاتف هو الوسيلة السريعة التي يلجأ إليها الكثير من العملاء وللدرجة التي يقال بشأنها أن مهارة الاتصال وجهاً لوجه مع العميل لا تعني إغفال مهارات الاتصالات الهاتفية التي يتطلبها العمل حيث أصبحت من الوسائل الهامة لربط المؤسسة بعملائها .

ويجب على مقدم الخدمة أن يدرك أهمية الاتصالات الهاتفية وبالتالي يجب أن يخطط لها ويقوم بإجرائها بإيجابية، علاوة على تلافي المشكلات المرتبطة بها واتباع الإرشادات المتعلقة بها .

### 1- أهمية استخدام الاتصالات الهاتفية :

يحقق استخدام الاتصالات الهاتفية بين المؤسسة وعملائها المختلفين الأهمية التالية :

- ☞ تسهيل عملية تقديم الخدمات للعملاء، حيث يغني الاتصال الهاتفي عن حضور العميل إلى مكان الخدمة خاصة إذا كان حضوره بغرض الاستفسار ومن ناحية أخرى يخفف الاتصال الهاتفي من الضغط على مقدمي الخدمة .
- ☞ اختصار وقت العميل ... حيث يلجأ الكثير من العملاء إلى استخدام الهاتف في الاستفسار أو إنهاء بعض الأعمال البسيطة والتي لا تحتاج إلى حضورهم شخصياً، وبذلك يختصرون الوقت ويدخرون في القيام بأعمال هامة تتعلق بتسيير أعمالهم .
- ☞ استغلال الاتصالات الهاتفية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وذلك خلال اتباع الأصول المهنية للرد على المكالمات الهاتفية والتي تترك انطباعاً حسناً لدى العملاء عن لباقة وكياسة وجدية منسوبي المنظمة.
- ☞ تخفيض التكلفة ... وذلك لأن معظم الاتصالات الهاتفية لا تستغرق وقتاً طويلاً وقد تتمخض عن عرض فعال للخدمة يكون عائده في المستقبل أفضل من تقديم الخدمة للعميل وجهاً لوجه ... علاوة على ذلك فإن الطرفين أكثر دقة وتحديداً، فيتعلم العميل الطريقة الصحيحة لطلب الخدمة ويتعلم مقدم الخدمة الدقة في تقديمها .

### 2- التخطيط لإجراء المحادثات الهاتفية :

لا تختلف عناصر الاتصالات الهاتفية عن عناصر أي اتصال آخر وبالتالي يجب التخطيط الفعال للمحادثات الهاتفية على النحو التالي:

- ☞ فهم الموضوع المراد مناقشته مع العميل .
- ☞ تحضير جميع المستندات التي يتطلبها الموضوع الذي تتم مناقشته مع العميل .

ﺍﻟﻘﻴﺎﻡ ﺑﺘﻌﺒﺌﺔ ﺍﻟﻮﻗﺖ ﺍﻟﻤﻨﺎﺳﺐ ﻟﻼﺗﺼﺎﻝ .



ويوضح الشكل التالي "نموذج للمحادثة الهاتفية" ...

نموذج الإعداد لمحادثة هاتفية

اسم العميل : ..... <b>ABAHE</b> التاريخ : ..... الوقت : ..... رقم الهاتف : .....
الغرض من المحادثة : ..... .....
النقاط الهامة في الموضوع : ..... ..... .....
استفسارات متوقعة : ..... ..... .....

نتيجة المحادثة :

.....

.....

.....

اسم المتصل : ..... القسم : .....

### 3- إجراء المحادثات الهاتفية بإيجابية :

لإجراء المحادثات الهاتفية بإيجابية يجب مراعاة ما يلي :

1/3 إذا كنت الشخص المرسل :

- ☞ استخدام نموذج الإعداد لمحادثة هاتفية
- ☞ بعد رد العميل يجب تقديم التحية وتعريفه بنفسك
- ☞ تحديد الغرض من الاتصال
- ☞ توصيل الرسالة إلى العميل المستقبل للرسالة والتأكد من فهمها
- ☞ التوصل إلى نتائج إيجابية من عملية الاتصال الهاتفي
- ☞ تقييم عملية الاتصال التي تمت ومتابعة النتائج التي استفسرت عنها

2/3 إذا كنت المستقبل للمكالمة :

- ☞ بادر بتحية المتصل فهذا عرف مهني
- ☞ عرف المتصل باسمك والقسم الذي تعمل فيه
- ☞ اعرض على المتصل المساعدة أو تقديم الخدمة
- ☞ دون نتائج المحادثة أولاً بأول
- ☞ توصل مع العميل إلى تحقيق الهدف من اتصاله
- ☞ قدم للعميل التحية في نهاية المكالمة وأعطه وعداً بحل أي مشكلات
- ☞ تابع تنفيذ النتائج التي أسفرت عنها المكالمة .

وفي النهاية تذكر : ...

إن مفهوم الخدمة المتميزة لا يفرق بين العميل الموجود في داخل مكان تقديم

الخدمة أو العميل الذي يتصل هاتفياً

جميع الحقوق محفوظة © الأكاڤمية العربية البريطانية للتعليم العالي

