

الخطوات التي تتبع في الرد على اعتراضات العميل:

لكي يحقق رد مقدم الخدمة على اعتراضات عملاءه الفعالية المطلوبة، يجب أن يمر الرد بالخطوات التالي:

1/4 الترحيب بالاعتراض:

يجب على مقدم الخدمة أن يدرك أن اعتراضات عميله إنما تمثل أفضل ضمان لفهمه وجهة نظر هذا العميل، لذلك يجب الترحيب بالاعتراضات و تقبلها بهدوء....لذلك ليس عجباً عندما يعترض عميلك أن تقول له " أنا سعيد أن أسمع منك ما قلته...." فالعميل يتوقع منك أن تكون المساعد له عند طلبه الخدمة و عليك دائماً تذكر ما يلي:

ان الكثير من المنظمات فشلت في تحقيق التميز بسبب مقاومة مقدمي الخدمة لاعتراضات العملاء أو السخرية منها

وعلى النقيض مما سبق قد يسحب الكثير من العملاء اعتراضاتهم إذا شعروا بالترحيب بها من قبل الخدمة وقدموا الحقائق للرد عليها.... فمقدمي الخدمة يجب ألا يكونوا في معركة للرد على الاعتراضات ولكن في مساعدة العميل وتقديم خدمة متميزة من خلال الاستفادة من اعتراضاته.

2/4 تشخيص الاعتراض:

عندما يثير العميل اعتراضاً ما يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بتشخيص هذا الاعتراض أولاً لمعرفة أنه اعتراض حقيقي وليس مجرد عذر... فإذا أمكن لمقدم الخدمة تشخيص الاعتراض الحقيقي فإن ذلك يساعده في تحديد أفضل الطرق للرد عليه.

إن الصعوبة في تشخيص الاعتراض هي عدم التفرقة بين الاعتراض والعذر خاصة من جانب الموظف الجديد، لذلك تولى المنظمات المتميزة أهمية كبيرة لتدريب موظفيها على اكتسابهم لهذه المهارة... فما الفرق بين الاعتراض والعذر؟.

الفرق بين الاعتراضات والأعذار:

قبل الرد على انتقادات أو اعتراضات العملاء يجب على مقدم الخدمة القيام بتشخيصها فإذا اكتشف أنها حقيقة يتعامل معها على أنها اعتراضات يجب الرد عليها ، أما إذا وجدها مجرد أعذار لا تستند إلى الحقائق (ولكن بناء على حجج واهية) فيجب ان يكون مستعداً للتعامل معها كأعذار وليس اعتراضات.

ففي بعض الحيات قد يستخدم العميل عذرا معيناً لإخفاء الأسباب الحقيقية لعدم رضاه عن الخدمة المقدمة له او حتى رفضه قبولها... ومقدم الخدمة الذي لم يتلق التدريب الكافي قد يفشل في التعامل مع الأعذار نتيجة لخلطه بينها وبين الاعتراضات الحقيقية... فكيف يمكن التعامل مع مثل هذه الأعذار؟.

هناك ثلاثة اساليب للتعامل مع الأعذار هي: الأسلوب الأول :

تجاهل الأعذار كلية بحيث لا يستجيب مقدم الخدمة إلى الحجج الواهية التي يقدمها العميل ويركز على تقديم جوهر الخدمة التي يطلبها (او المفروض ان يطلبها) العميل... ولكن تذكر دائما عدم جرح كبرياء العميل.

الأسلوب الثاني:

التعليق باختصار على الأعذار التي يقدمها العميل حتى يشعر بالاهتمام ولكن يستمر الموظف في تقديم جوهر الخدمة المطلوبة.

الأسلوب الثالث:

استخدام الاعذار في استكمال تقديم الخدمة, فقد يجد مقدم الخدمة المحترف في الاعذار التي يقدمها العميل طريقة لدفعه إلى قبول الخدمة بعد إقناعه بعدم جدوى أعذاره وتوضيح الحقائق له.

3/4 إعادة الاعتراض:

يجب على مقدم الخدمة إعادة الاعتراض الحقيقي الذي سمعه من العميل حتى يتحقق ما يلي:

- عدم تجاهل العميل فقد يرى المراجع أن اعتراضه هام للغاية ويتوقع من مقدم الخدمة أن يولي به اهتماما خاصا فقد يعترض العميل بقوله "يا أخي أنتم تقدمون لي خدماتكم متأخرة..." ففني مثل هذه الحالة يجب أن يعيد مقدم الخدمة اعتراض العميل ولكن بصورة أخرى مثل قوله " لقد فهمت منك أن خدماتنا لا تصلك إلا متأخرة".
- أحيانا يكون اعتراض العميل غامضا وخشية أن يفسر مقدم الخدمة بطريقة خاطئة... فعلى الأخير أن يعيد هذا الاعتراض مرة أخرى لكي يصل إلى فهم موحد للاعتراض.

➤ من خلال إعادة الاعتراض يمكن تخفيض حدته... مثال ذلك عندما يتلقى العميل من مقدم الخدمة معاملة ما ويقول له "لا أحب ان تعاملنى بهذا الشكل وأعتقد أنك تفضل ذلك لكي تريح نفسك " فقد يبادره مقدم الخدمة بقوله " كنت أعتقد أنك تفضل هذا الأسلوب فعملت على تلبية رغبتك".

4/4 الرد المناسب على الاعتراض:

أحيانا يرى مقدم الخدمة أن الرد بإسهاب على الاعتراض يريح العميل المعترض بل وينهي الاعتراض... وربما كان ذلك حقيقيا في كثير من الاعتراضات... إلا أن هناك بعض الاعتراضات التي تتطلب التوضيح الكامل لجوانبها المختلفة ولكن مع عدم الدخول في مناقشات جدلية، علاوة على ذلك يجب على مقدم الخدمة عدم التردد عند الرد على اعتراضات العميل حتى لا يشعر الأخير بعدم ثقة هذا الموظف في نفسه ومعلوماته وبالتالي يزداد حجم الاعتراض.

5/4 معرفة رد فعل العميل تجاه الرد على الاعتراض :

لا تنتهي مهمة الخدمة بالرد على اعتراضات العميل بل يجب عليه أن يحصل على رد فعل **Feedback** الخاص بالعميل تجاه الرد على اعتراضه حتى يتأكد من انتهاء الاعتراض، فإذا اكتشف أن العميل مازال معترضاً يجب أن يرد على الاعتراض بطريقة أخرى حتى يتأكد من أن العميل اقتنع برده على اعتراضه.

6/4 توظيف الاعتراض لتقديم الخدمة للعميل:

يجب على مقدم الخدمة أن يستثمر اعتراضات العميل والردود التي قدمها إليه في تقديم الخدمة له... فما الفائدة من الرد على الاعتراض دون تحقيق مصلحة كل من العميل والمنظمة وفي الحالات التي يجد فيها مقدم الخدمة أن اعتراضات العميل تحولت إلى أعذار يجب عليه أن يتعامل معها بمهارة مسترشداً بما سبق ذكره في البند (2/4).