

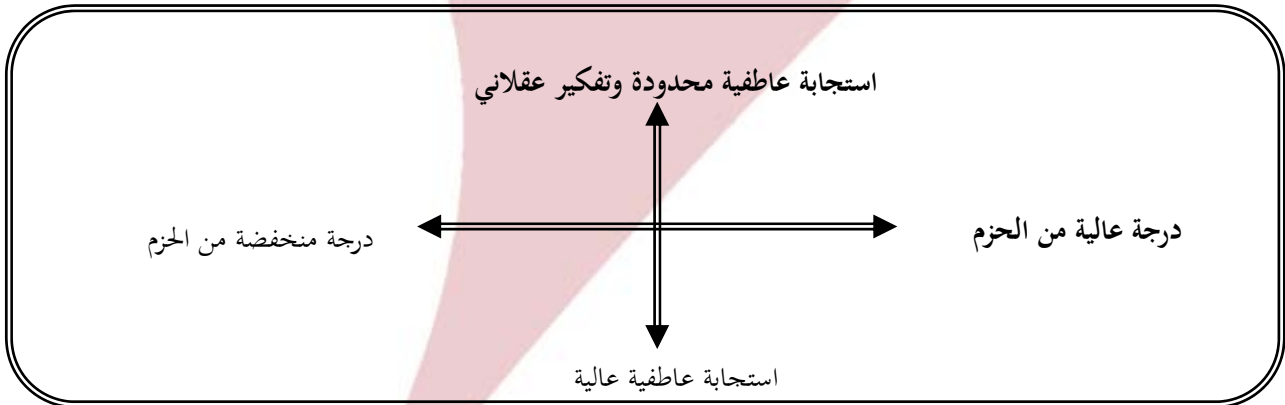
ثانياً: دراسة شخصية العميل:

الشخصية هي كيفية التعبير عن التصرف أو السلوك، فهي تعكس تفاعل الفرد مع بيئته من خلال مجموعة من الصفات والخصائص التي تجعل كل عميل شخصاً فريداً بالمقارنة ببقية العملاء وبالتالي تحتم التعامل مع كل منهم بشكل مختلف.

ولكي يتمكن مقدم الخدمة من التعامل مع كل عميل بشكل متفرد يجب القيام بتحليل شخصية كل عميل.... وهناك مدخلان أساسيان لتحليل شخصية العميل هما: التركيز على نمط العميل، وتحليل السمات.

1- التركيز على نمط العميل:

يجب على موظف المواجهة التعرف على نمط العميل من خلال معرفة صفاته وخصائصه الفردية، والتي تختلف عن الآخرين، وهناك أسلوب شائع لتصنيف شخصيات العملاء يعتمد على مقدار حزمهم واستجاباتهم العاطفية كما يتضح من الشكل التالي:



تصنيف الشخصية وفقاً لدرجة الحزم والاستجابة العاطفية

فالشخص الذي يتسم بدرجة عالية من الحزم يكون سريع التصرف ويميل إلى تحمل المخاطرة في حين أن شخص الذي يتصف بدرجة منخفضة من الحزم هو بطيء التصرف ويتجنب المخاطرة ويميل إلى التبعية... وطبيعي أن مقدم الخدمة يجب أن يتبع استراتيجيات مختلفة للتعامل مع كل نمط.

أما العميل الذي يتصف بدرجة عالية من التحكم العاطفي والسيطرة فهو شخص رشيد يعرف هدفه ويسعى إلى تحقيقه، وعلى النقيض من ذلك فإن العميل العاطفي لا يميل إلى الرسميات، ويفضل دائماً مدخل التعامل من خلال

العلاقات الإنسانية، وبالتالي يجب على موظف المواجهة أن يفرق بين النوعين لإمكان استخدام المدخل المناسب للتعامل مع كل منها.



وفيما يلي تفصيل لكلا نوع من شخصيات العملاء الذين تضمنتهم المصفوفة السابقة:

☪ العميل المحفز:

يتصف هذا العميل بدرجة عالية من التحكم والحزم وهو موجه بدرجة كبيرة بالإنجاز، وعند تعاملك مع هذا النوع من العملاء يجب الرد على أسئلته بسرعة والمتابعة الدقيقة للخدمات التي يطلبها.

☪ العميل المحلل القوي:

يتصف هذا العميل بدرجة عالية من التحكم في سلوكه، ويكون غالبا ناضجا فنيا وماليا، فهو يفضل التعامل مع مقدمي الخدمة الذين يقدرون خبرته الفنية والمالية. وعند تعاملك مع هذا النوع من العملاء يجب عليك اللجوء إلى استخدام الحقائق والبراهين لأنك تتعامل مع شخص بارع التحليل.

☪ العميل الصريح (المعبر):

يتصف هذا العميل بدرجة عالية من الانفتاح في سلوكه، كذلك بدرجة عالية من الحزم، وعند تعاملك مع هذا النوع من العملاء يجب عدم إغراقهم بمعلومات فنية أو تفصيلية أكثر من اللازم، حيث يرغبون في التركيز على النواحي الإنسانية وأيضا يجب أن توجه إليهم الشكر والتقدير عند انتهائك من تقديم الخدمة المطلوبة.

☪ العميل الودود:

يتصف هذا العميل بدرجة عالية من الانفتاح وعدم الحزم، وبالتالي فهو يحتاج منك إلى الاهتمام به شخصيا، والاهتمام بالجوانب الإنسانية خاصة أنه يجد صعوبة في اتخاذ قراراته، ويأمل في الاعتماد على نصحك وإرشادك.

2- تحليل السمات:

يستخدم كثير من مقدمي الخدمة تحليل سمات العملاء بدلا من تحليل نمط العملاء، حيث يركز هذا المدخل على خاصية التميز للأفراد من خلال الصفات الشخصية المتعددة حيث لا يوجد عميلان متشابهان لاختلاف مستوى ودرجة هذه السمات.

ويمكن لموظف المواجهة استخدام مجموعة من المؤشرات التي تساعد في تحديد السمات الشخصية للعميل الذي يقدم له الخدمة، نوضح أهمها فيما يلي:

1/2 التعرف على سمات المراجع من خلال الخبرة في التعامل معه:

يستفيد مقدمو الخدمة كثيرا من تكرار تعامل نفس المراجعين معهم خاصة أنه من الصعب التعرف على سمات الكثير من المراجعين إلا بعد مضي فترة من التعامل معهم... ولكي يحقق مقدم الخدمة العناية بعملائه من خلال حسن تعامله معهم يجب عليه بعد تقديمه لكل خدمة لأي عميل أن يسأل نفسه "ما الذي عرفته عن ذلك العميل وما الذي لم أكن أعرفه من قبل".

2/2 التعرف على سمات العميل من خلال التركيز أثناء تأدية الخدمة:

حيث يمكن لمقدم الخدمة أن يتعرف بشكل جيد على سمات عمليه من خلال الإعداد الجيد للمقابلة معه. بحيث يضمن الحصول على أكبر قدر من المعلومات عنه علاوة على اليقظة أثناء عملية تأدية الخدمة له.

3/2 يمكن التعرف على سمات العميل من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليه، من خلال طرف آخر:

حيث يسعى كثير من مقدمي الخدمة المتميزين إلى التعرف على سمات عملائهم من خلال الحصول على معلومات عن شخصيتهم باللجوء إلى طرف آخر خاصة إذا كان هذا الطرف يعرف تماما صفات هذا العميل والتي لا يلاحظها بوضوح مقدم الخدمة، إلا أن اللجوء إلى ذلك يجب أن يكون بحذر، فقد يعطي الطرف الآخر انطباعات متحيزة في الحكم على العميل مما يقلل من فعالية التعامل معه.

خطوات تحليل سمات العملاء:

يمكن إتباع الخطوات التالية عند تحليل شخصية العملاء باستخدام مدخل السمات:

- * قم بتحديد الصفات البارزة لعميلك.
- * تأكد من وجود تلك الصفات في عميلك من خلال ملاحظة أسلوبه في الحديث وملاحظة حركاته وانفعالاته.
- * قم بإعداد استراتيجية للتعامل مع كل سمة من سمات العميل.
- * قم بتجميع صفات العميل التي يمكن أن تتفاعل مع بعضها لتكوين نموذج السلوك الذي تبني عليه استراتيجيتك.
- * ارسم استراتيجية للتعامل مع العميل والتي تضمن تقديم خدمة متميزة له.

جميع الحقوق محفوظة © الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي