

ثالثاً: التعريف بأنواع وفئات العملاء وكيفية التعامل معهم:

ربما كان العملاء الذين يتميزون بصفات بارزة من أكثر العملاء حاجة لدى مقدم الخدمة لتطبيق مفهوم الخدمة المتميزة... ونوضح فيما يلي كيفية التعامل مع بعض هذه الصفات لكي تسترشد بها في التعامل مع بقية الصفات الخاصة بالعملاء الذين يتعامل معهم:

1- العميل الثرثار:

قد يواجهك أحد العملاء يتسم بما يلي:

- مرح جداً، فنجده يحاول أن يحدثك عن مواقف طريفة أو آخر نقطة سمعها.
- كثير الكلام، يتحدث كثيراً عن أعماله ومشروعاته واستثماراته الجديدة، وكيف يديرها.
- يحاول إضاعة الوقت في أحاديث جانبية بعيدة تماماً عن الخدمة التي ستقدمها إليه.
- يعطل العمل حيث أن طول الوقت الذي يقضيه معك يؤخر عملية تقديم الخدمة لباقي المراجعين.

هذا العميل يطلق عليه "العميل الثرثار".

ولكن... كيف تتعامل مع هذا العميل؟

لكي تتعامل معه بأسلوب فعال يجب عليك اتباع ما يلي:

- أن تحاول دائماً جذبه إلى الخدمة التي تقدمها إليه وما يمكن أن يقترحه لتحسين الخدمة المقدمة إليه.
- أن لا ترفض تعليقاته، وأن تقابلها بدرجة من الاستحسان.
- أن تمسك دائماً بزمام الحديث حتى يمكن الانتهاء من تقديم الخدمة في الوقت المناسب وبما لا يغضبه.
- بعد تقديم الخدمة له يجب أن توجه إليه الشكر والتقدير على مقترحاته وآرائه التي يمكن أن تساهم في تحسين الخدمة المقدمة للعملاء.

نمط آخر من الأنماط التي قد تتعامل معها.... عميل يبدو أنه:

- هادئ الطبع.... يتعامل بهدوء ولا ينفعل، ويوجه إليك أسئلة بدرجة كبيرة.
- معتدل يقدم اعتراضات إيجابية ولا تخرج عن نطاق الخدمة وسبل تحسينها.

- منصت جيد... يستمع إلى كل ما تقوله إليه.
- يقدم اقتراحات بناءة هدفها جعل الخدمة متميزة.
- مفاوض جيد يتعامل معك بأسلوب متعقل وموضوعي.

هذا العميل يطلق عليه العميل "المفكر الإيجابي".

ولكن... كيف تتعامل مع هذا النمط العقلاني؟

لكي تتعامل معه بأسلوب فعال يجب عليك اتباع ما يلي:

- حاول اتخاذ منهج فكري وعملي واضح في التعامل والحوار معه.
- كن أميناً في التعامل معه وأخبره بالمعلومات الدقيقة والمدروسة.

2- العميل المتردد:

نمط آخر من الأنماط قد تواجهها وهو عميل يتصف بما يلي:

- لا يستطيع اتخاذ القرار بل يحاول أن يعتمد على الآخرين في اتخاذ القرارات له.
- يميل إلى التقييد باللوائح والقوانين والإجراءات التي وضعتها المنظمة كإطار للتعامل معه.
- يحاول بقدر الإمكان أن يؤجل عملية اتخاذ القرار كلما أمكن ذلك.
- تسمع منه دائماً عبارة "في القريب العاجل إن شاء الله سوف يتم كذا... وكذا..."
- يسعى إلى أن يقتنع من خلال التأكيدات والبراهين والأدلة.
- يسعى إلى مزيد من المعلومات عن الموضوع الذي يحتاج فيه إلى اتخاذ قرار.

هذا العميل يطلق عليه "العميل المتردد"

ولكن... كيف تتعامل مع هذا النمط من العملاء

للتعامل مع هذا النمط عليك اتباع ما يلي:

- كن صبوراً في تعاملك معه ولا تخرج عن شعورك معه.

- كن حازماً بقدر الإمكان بالرد على جميع اعتراضاته أو استفساراته بشكل يزيد من ثقته بنفسه وثقته في الخدمة المقدمة له.
- حاول أن تبرز له مزايا إتخاذ القرار الآن، وما قد يعود عليه من فائدة الآن، وخوفك من تغير بعض الأنظمة أو القرارات التي قد تؤثر على منافعه لو لم يحصل على الخدمة حالياً.

3- العميل المتعجل:

نمط من الأنماط التي تواجهها... عميل قد يتصف بما يلي:

- نافذ الصبر، ولا يتحمل الانتظار، وتجده دائماً يتساءل متى سيحصل على الخدمة.
- يقاطعك في الحديث... فقبل أن تفرغ من محادثته في أي شيء تجده يلاحقك باستفسار آخر... وقبل أن تجيبه يقاطعك ويجرك إلى حديث آخر.
- متردد... يؤجل إتخاذ قراراته، بل أنه قد لا يصل إلى قرار نهائي.
- يحاول أن يعوقك عن تقديم الخدمة بأن يفتح حواراً في قضايا كثيرة.
- يمكن أن ينزعج بسهولة من أي طلب أو مستند تطلبه منه لإنهاء المعاملة.

هذا العميل يطلق عليه " العميل المتعجل " .

ولكن... كيف تتعامل مع هذا العميل؟

في علاقتك و تعاملك مع هذا العميل عليك أن:

- تحاول معه بسرعة وبشكل لا يسمح بالدخول معه في قضايا فرعية تجعله يتردد في الوصول إلى القرار المناسب من وجهة نظره.
- ابتعد عن مناقشة التفاصيل أو القضايا الفرعية ، وحاول التركيز على الهدف من اللقاء الذي من أجله أتى إليك العميل.
- عندما تشعر بأنه متردد حاول أن تقدم له البراهين والأمثلة التي تدعم من موقفك وتجعله يقتنع بحصوله على الخدمة التي يطلبها.
- حاول أن تجعل منه عميلاً منصتاً ينتبه إلى ما تقوله باهتمام شديد.

➤ ابتعد عن العبارات التي يغلب عليها طابع الاحتمال.

4- العميل الذكي:

يواجه مقدم الخدمة بعض العملاء تغلب عليهم الصفات التالية:

- تشعر من نظراته أن لملاح.
 - يثق في نفسه... وغالباً ينظر إلى غيره على أنهم أقل منه ذكاء.
 - أحيانا يوجه أسئلة صعبة الإجابة.
 - لا يقتنع بالعرض المقدم له إلا بعد التأكد شخصيا من مزاياه.
 - يقوم بتحليل الأحاديث الموجهة إليه بدقة.
- هذا العميل يطلق عليه " العميل الذكي " .

ولكن.... كيف تتعامل مع هذا العميل؟

عند تعاملك مع هذا العميل يجب مراعاة ما يلي:

- إظهار أنك أنت أيضا ذكي من خلال الفهم السريع لاتصاله اللفظي وغير اللفظي.
- إقناعه بالعرض المقدم له من خلال براهين وأدلة قاطعة.
- لا تدخل معه في مباراة للذكاء ولكن قدم فقط بشكل يشعره أنك ذكي.
- لا تجيب على أسئلته الصعبة إذا كنت غير واثق من الإجابة عليه، واطلب منه إعطاء مهله للتفكير أو الرجوع إلى الرؤساء لمعرفة معلومات أكثر عن الموضوع.

جميع الحقوق محفوظة © الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي