

ثانياً: مهارات الإنصات إلى العملاء:

يتوقع العميل دائماً من مقدم الخدمة أن ينصت له جيداً " فإذا لم يدرك الأخير ذلك ربما تعطل تقديم الخدمة أو على الأقل حصل عليها الأول بشكل لا يرضيه حتى ولو نفسياً ... وحتى لا يقع مقدم الخدمة في مثل هذا الخطأ يجب عليه أن ينمي مهاراته لكي يتحول من مستمع إلى منصت، فعملية الاستماع تختلف عن عملية الإنصات، إذ أن الأخيرة أكثر من مجرد السماع السلبي لكلمات العميل، فهي تتطلب المرور بعدة خطوات إحداها الاستماع، كذلك استخدام مجموعة من القواعد الأساسية أثناء تحدث العميل .

1- خطوات الإنصات الفعال

يمر الانصات الجيد للعملاء بالخطوات التالية :

1/1 الاستماع: يجب على مقدم الخدمة أن يركز جيداً عند استماعه لحديث عميله ويفيده في ذلك جيداً استخدام النظرات التي تدل على متابعه جديه له، أو تعبيرات الوجه ووضع الجسد الذي يوحي بمتابعة حديثه، أو كذلك طرح الأسئلة من قبل مقدم الخدمة لتأكيد استماعه له .. ولكي ينمي مقدم الخدمة مهاراته على ذلك يجب ألا يكون مستمعاً سلبياً ولكن مستمعاً نشطاً. علاوة على ذلك فإن الاستماع الجيد للعميل يتطلب تشجيعه على التعبير عن حاجاته وبالشكل الذي يرضيه تماماً وعدم مقاطعته إلا بعد انتهاء الرسالة التي يريد توصيلها .

2/1 التفسير : ويعني ذلك إدراك مقدم الخدمة لمعاني الرسالة التي يقوم العميل بتوصيلها إليه وتفسيرها بالمعنى الصحيح، فأحياناً نجد بعض العملاء لا يوضحون حاجاتهم للخدمة بالتفصيل اعتقاداً منهم بأن مقدم الخدمة شخص مهني ولديه القدرة على تفسير الرسالة حتى ولو كانت مقتضبة ... فإذا تمكن مقدم الخدمة من ذلك فإنه سوف يقدم الخدمة التي يطلبها العملاء بالشكل الذي يرضيهم وعلى العكس من الموقف السابق نجد بعض العملاء يسهبون في توضيح حاجاتهم وللدرجة التي قد لا يستطيع تفسيرها مقدم الخدمة الجديد، إلا أن الحكمة تقتضي الاستماع لرسالتهم وإعادة صياغتها من قبل مقدم الخدمة حتى يمكن تفسير معاني الرسالة بين الطرفين .

3/1 الاستيعاب : يهتم العميل باستيعاب مقدم الخدمة لرسالته بالشكل الذي يعنيه، وبالتالي يجب على مقدم الخدمة أن يشعر عميله بأنه استوعب رسالته كما يجب لكي يطمئن على حصوله على الخدمة بالطريقة

الصحيحة، وينصح هنا بأن يذكر مقدم الخدمة لعميله " لقد فهمت ما تريد " أو " الآن استوعبت ما تقول " أو " كنت أظن أنك تريد (...). ولكن الآن اتضح لي أنك تريد (...). "

إن استيعاب مقدم الخدمة لرسالة عميله يسهل عليه أداء الخدمة بالشكل المطلوب وبأقصى سرعة ممكنة ... والتسرع في الاستمرار في عرض الخدمات دون الاستيعاب الكامل لاحتياجات العملاء ربما يؤدي إلى عدم حصول العميل على ما كان يريد وبالنتيجة ينعكس على رضاه عن مقدم الخدمة.

4/1 التذكر: أحيانا يكون حديث العميل طويلا ومتفرعا خاصة إذا كان يطلب أكثر من سلعة أو خدمة في وقت واحد...

فإذا واجه مقدم الخدمة مثل هذا الموقف عليه أن يطلب من مراجعه تكرار أنواع الخدمات التي يطلبها ولا مانع من أن يقوم مقدم الخدمة بتسجيل طلبات العميل في ورقة أمامه لكي يتذكرها ولا ينسى أي منها.

أما إذا كانت الخدمة التي يطلبها العميل محددة وتقتضي كثيرا من البيانات والتي قدمها شفويا فرمما يتضيق من طلب مقدم الخدمة تكراره لهذه البيانات وبالتالي يجب على مقدم الخدمة أن يدرج نفسه تماما على قوة التذكر والتي لن يأتي إلا من التركيز مع حديث العميل أو مرة أخرى تسجيل بعض النقاط للرجوع إليها.

5/1 التقييم: يجب على مقدم الخدم أن يقيم الحديث الذي أدلى به العميل دون تأثير الانطباعات السابقة على هذا

العميل أو حتى الظروف المحيطة به شخصياً أثناء الحديث حتى تكون استجابته موضوعية وغير متحيزة، ويتطلب التقييم الموضوعي لحديث العميل مقارنه احتياجاته ورغباته بأنظمة وقواعد تأدية الخدمات التي تضعها الإدارة العليا ولكن دون تقصير.. ومقدمو الخدمة المحترفون ينتهزون الفرصة لعقد مقارنات بين الأحاديث المختلفة بينهم وبين مختلف العملاء لاكتشاف أنماطها المختلفة لمساعدتهم في رسم خطة التعامل مع كل نمط منهم .

6/1 الاستجابة : لا تتم عملية الانصات الفعال للمراجع إلا باستجابة تصدر من مقدم الخدمة تعني وصول رسالة

العميل إليه وقد تاخذ هذه الاستجابة شكلاً من الأشكال التالية :

الاستجابة غير اللفظية : حيث يظهر مقدم الخدمة استجابة لرسالة العميل من خلال هز رأسه أو إشارات من يديه ... الخ ، تعني فهمه لهذه الرسالة حتى ولو كانت النتيجة عدم الاتفاق بين الطرفين.

الاستجابة اللفظية : وذلك من خلال توجيه حديث من مقدم الخدمة إلى العميل لإشعاره بتفهم رسالته والاتفاق معها أو حتى عدم الاتفاق معها، وقد تكون الاستجابة من خلال طلب مزيد من التوضيحات من العميل أو تقديم معلومات من مقدم الخدمة يحتاجها عميله .

الاستجابة للمشاعر : يهتم مقدمو الخدمة بالتجاوب مع مشاعر العملاء لإظهار المودة والفهم المشترك بينهم ... وتفيد الاستجابة للمشاعر في التنفيس عن العواطف والأحاسيس وبالتالي يتحسن الاتصال الشخصي بين العملاء ومقدمي الخدمة ... إنه من المفيد حقاً إشعار العملاء بوعينا وإدراكنا لأحاسيسهم من أجل تحقيق الفهم المتبادل.

إنه من المفيد هنا أن نلفت الانتباه إلى أهمية التفرقة بين الاستجابة لمحتويات رسالة العميل والاستجابة التي تبطنها هذه الرسالة .. ولكي نوضح لك ذلك إليك الموقف التالي :

- المراجع (يدخل ثائراً) ويقول :
" لقد حضرت اليوم لاستلام الخدمة الخاصة بي التي لم تنته منذ أمس بسبب طلبك أوراق ومستندات إضافية وقد أحضرتها اليوم ... فإذا طلبت مستندات أخرى سوف لا يحدث خير ."
- مقدم الخدمة يرد :
 - " ما هي المستندات التي أحضرتها ... إنها هي المطلوبة فقط " ... إستجابة للمشكلة (محتويات الرسالة)
 - " يبدو أنك غاضب منذ أمس وأنا آسف جداً لمضايقتك " ... استجابة للمشاعر (ما تبطنه الرسالة).

ABAHE

2- القواعد الأساسية للإنصات :

هناك قواعد أساسية يجب على مقدم الخدمة اتباعها عند إنصاته للعميل وهي :

- ☞ تركيز الانتباه على حديث العميل والتفرغ تماماً له .. وبالتالي فلا تشغل عنه بأي أمور تشعره بعدم الانتباه له .
- ☞ عدم مقاطعة العميل أثناء الحديث .. وبالتالي إعطائه الفرصة لكي يقول كل ما يريد أن يعبر عنه .
- ☞ تعمق في كلمات العميل... وبالتالي حاول تفسير وفهم هذه الكلمات بل تعد ذلك إلى قراءة ما لم يقله صراحة فقد يكون هاماً للغاية .
- ☞ تنبه إلى التعبيرات غير اللفظية التي تصدر من العميل مثل حركات جسمه أو تعبيرات وجهه فربما تحمل لك معنى مساعد لفهم رسالته.
- ☞ ركز على الهدف الرئيسي لحديث العميل ... ولكن لا تهمل التفاصيل الهامشية فربما تستفيد منها في فهم الرسالة بشكل متكامل .
- ☞ تجنب إطلاق الأحكام على حديث العميل... وبالتالي يجب تقييم حديثه بشكل موضوعي وبدون تحيز أو تأثير الانطباعات المسبقة عن هذا العميل .
- ☞ يجب أن تصدر منك استجابة واضحة لرسالة العميل فبدون ذلك لن يتم الإنصات الفعال .. فإذا كانت استجابتك لا تتوافق مع ما يريد العميل حاول أن تكون مرناً حتى لا تفقد تعاملك معه .