

مهارات التحدث إلى العملاء:

لا تقل أهمية التحدث إلى العملاء عن أهمية الإنصات إليهم خاصة وأن مقدم الخدمة يتولى باستمرار عرض الخدمات عليهم، وبالتالي يجب أن يقوم مقدم الخدمة بتنمية مهاراته على كيفية التحدث إلى العملاء بفاعلية وفي نفس الوقت يتجنب الوقوع في الأخطاء الخاصة بالحديث، علاوة على توجيه الأسئلة إلى عملائه بالطريقة التي تساعد في تقديم الخدمات التي يقومون بطلبها.

1- التحدث إلى المراجع بفاعلية :

لكي يتمكن مقدم الخدمة من التحدث بفاعلية إلى عملائه يجب أن يراعي ما يلي :

- 1 التعرف أولاً على ما يريده العميل قبل التحدث إليه عن الخدمات التي يعرضها عليه، وبالتالي يجب أن يبذل مقدم الخدمة الجهد المطلوب لتفسير رسالة العميل والإنصات لها .
- 2 اختيار التوقيت المناسب للتحدث مع العميل أثناء طلب الخدمة .. وبالتالي فإن خبرة مقدم الخدمة يجب أن تمكنه من معرفة اللحظة التي يبدأ فيها توجيه حديثه إلى عميله لكي يتمكن الأخير بدوره من الإصغاء إليه .
- 3 يفضل كثير من العملاء أن يكون الحديث الموجه إليهم من قبل مقدم الخدمة خاصة ... لذلك يجب أن ينتبه الأخير للموقف الذي يوجد له عميته، فإن كان بمفرده يمكن استخدام صوت عادي وإن كان يقف بين عملاء آخرين يفضل أن يكون التحدث إليه بصوت منخفض يكون في مرمى ومسمع العميل فقط .
- 4 يجب إرسال أفكار مقدم الخدمة إلى العميل بطريقة منظمة بحيث يستطيع أن يتابع حديثه بوضوح .
- 5 استخدام مدخل الإقناع في الحديث بالتركيز على حاجات ورغبات العميل والتي من أجلها طلب الخدمة .
- 6 تبسيط لغة التخاطب مع العميل من خلال استخدام مصطلحات واضحة على حسب مستوى كل عميل .
- 7 التأكد تماماً من أن العميل يفهم الحديث الموجه إليه وبالتالي يجب أن يطلب منه إبداء رد الفعل نحو هذا الحديث .
- 8 تقبل انتقادات العميل أثناء الحديث الموجه واعتبار أن ذلك جزء من طلب الخدمة وصولاً إلى تحقيق مفهوم العناية بالعملاء.
- 9 استخدام الأمثلة والعرض إن أمكن ذلك أثناء الحديث إليه وتعديل هذا الحديث للاستجابة مع مضمون هذه اللغة .

يجب تلخيص حديث مقدم الخدمة لتوضيح الموضوع الذي يناقشه مع العميل ولكي يكون ذلك تركيزاً وتوجيهاً نحو مواصلة تقديم الخدمة .

التأكد من أنه لا توجد إيضاحات كان يريدتها العميل أثناء حديث مقدم الخدمة ولم يتم توضيحها له.

2- تجنب الوقوع في أخطاء التحدث :

كثيراً ما يقع مقدمو الخدمة في أخطاء أثناء تحدثهم إلى عملائهم ومن أهم الأخطاء التي يجب

تجنبها أثناء التحدث إلى العملاء ما يلي :

استخدام لغة غير رسمية للعملاء وخاصة فيما يتعلق بالمصطلحات الفنية المتخصصة إن مقدم الخدمة يعمل بصفة مستمرة في المؤسسة، وأصبحت جميع المصطلحات الفنية الخاصة بالخدمات التي تقدمها شيئاً مألوفاً له .. أما العميل فإنه ضيف ولا يعلم كل شيء عن العمل في المنظمة.

استخدام " تمتمات غير مفهومة " عند الحديث مع العميل فقد يفسرها على أنها إهانة له .. لذلك يجب أن يكون حديث مقدم الخدمة واضحاً وعادياً ولا يحمل في طياته أي شيء تحتمل التأويل.

التحدث مع العميل بعصبية نتيجة لضغوط العمل قد يترتب عليه غضب العميل وحكمه السلبي على المنظمة بأسرها ... وبالتالي يجب على مقدم الخدمة أن يدرّب نفسه على التعامل مع ضغوط العمل الخارجية .

استخدام لغة تخاطب مع العميل تشعره بأنه تحت الاختبار ... وعلى سبيل المثال قد يطلب مقدم الخدمة من العميل ترديد ما ذكر مرة أخرى وبأسلوب لا يشعر العميل بأنه يرغب من وراء ذلك العمل في تقديم الخدمة بالطريقة التي تناسبه وتسعده ولكن بأسلوب يشعر العميل بأنه صادق أو على الأقل غير متأكد من رسالته التي وجهها إلى مقدم الخدمة .

الإسهاب في الحديث الموجه إلى العميل اعتقاداً من مقدم الخدمة أن ذلك يريجه ولكن في الحقيقة قد يجلب الملل ويخرج الطرفين عن الموضوع، وللتغلب على ذلك يجب أن يكون حديث مقدم الخدمة مركزاً على النقاط الأساسية الخاصة بموضوع الخدمة .

توجيه الحديث إلى العميل وفي نفس الوقت الانشغال بأشياء أخرى مثل الرد على المكالمات الهاتفية أو إنهاء معاملات أخرى لا تخص العميل .. وللتغلب على ذلك يجب أن يكون مقدم الخدمة متفرغاً تماماً للحديث مع عميله .

3- استخدام الأسئلة ودورها في أداء الخدمة :

لا يكفي أن تنصت للعميل أو تعرض عليه الخدمات بل يجب أن توجه إليه الأسئلة فهي أحد الأساليب المهنية التي تمكن مقدم الخدمة من الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة بفاعلية خاصة وأن التجارب أثبتت أنها (أي الأسئلة) تعتبر أحد فنون المحادثة التي تساعد على التفاهم والاتفاق مع الآخرين .
ويمكن لمقدم الخدمة أن يستخدم أحد المداخل التالية في أثناء توجيهه للأسئلة لعملائه :

1/3 الأسئلة المغلقة :

وهي الأسئلة التي يستخدمها مقدم الخدمة ويرغب أن يكون عميله محددًا في الإجابة عليها للحصول على بيانات ومعلومات محددة ودقيقة، وتنقسم الأسئلة المغلقة التي يمكن استخدامها مع العملاء إلى ثلاثة أنواع هي :

- **الأسئلة الاستعلامية :** وهي تهدف إلى التعرف على بيانات أو معلومات معينة من خلال عبارات موجزة مثل توجيه السؤال التالي إلى العميل : ما العنوان الذي تريد أن ترسل عليه الخطاب الذي تريده من المنظمة؟
- **الأسئلة الاختيارية :** وهي تهدف إلى مساعدة العميل على تحديد رأيه بالاختيار بين "نعم" و "لا" .. مثل توجيه السؤال التالي إلى العميل : هل ترغب في إنهاء معاملاتك من خلال البريد ؟
- **الاسئلة متعددة الاختيارات :** وهي تهدف إلى مساعدة العميل على الاختيار من بين عدة إجابات ممكنة متضمنة السؤال نفسه .. مثل توجيه السؤال التالي إلى العميل : هل ترغب في سداد الاقساط سنوياً ؟ أم ربع سنوي ؟ أم شهري ؟

2/3 الأسئلة المفتوحة :

وهي الأسئلة التي تفسح المجال أمام العميل لاعطاء إجابات متنوعة بهدف تشجيعه على التفكير والمشاركة في اكتشاف الحلول المتعلقة بمشكلاته، كما أنها تبرز اهتمام مقدم الخدمة بالعميل والحرص على الأخذ برأيه. ومن أمثلة هذه الأسئلة توجيه السؤال التالي إلى العميل: ما رأيك في الخطاب الذي أمامك؟

3/3 الأسئلة الانعكاسية :

وهي الأسئلة التي يوجهها مقدم الخدمة إلى العميل من خلال إعادة جزء من حديثه نفسه في شكل سؤال، وتهدف هذه الأسئلة إلى تجنب الرفض المباشر لأفكار العميل ومساعدته على تخفيف أحكامه القطعية وتدعيم التفاهم وتجنب النزاع معه... ومن الأمثلة على ذلك ما يلي :

٤٠ العميل : الخدمات التي تقدمها المنظمة كلها خدمات غير جيدة ولا ترقى إلى مستوى التميز .

٤١ مقدم الخدمة : لا ترقى إلى مستوى التميز !!

إلا أننا ننبه إلى عدم الإفراط في استخدام مثل هذه الأسئلة وعند الضرورة التي تحتم استخدامها يجب على مقدم الخدمة أن يتحكم جيداً في نبرات صوته وتعبيرات وجهه حتى لا تتحول الأسئلة التي يوجهها إلى عملائه إلى نوع من السخرية بهم.

4/3 الأسئلة المتسلسلة :

وهي الأسئلة التي تبني على إجابات العميل بهدف استغلال إجاباته في تقديم أقصى ما يمكنه من بيانات ومعلومات تفيد في عرض السلعة أو تقديم الخدمة بالشكل المطلوب ... إلا أننا ننبه هنا إلى أن الأسئلة المتسلسلة تقتضي من مقدم الخدمة حسن الإصغاء وسرعة البديهة .

5/3 أسئلة التأكيد :

وهي أسئلة يستخدمها مقدم الخدمة للاستفسار عما تم في الحديث مع العميل بهدف إعادة صياغة ما تم والتأكيد من فهمه وبالتالي يتم تجنب سوء الفهم ... مثل توجيه السؤال التالي إلى العميل : ما الذي اتفقنا عليه حتى الآن ؟... ومرة أخرى عدم إشعار العميل بأنه ضعيف الذاكرة أو غير مكترث بالحديث.