

مهارات التعامل مع العملاء والآخرين

أهمية العميل (المراجع)

- العميل هو الشخص الأكثر أهمية في المؤسسة .
- لا يعتمد العميل عليك ، بل أنت تعتمد على العميل ، وأنت تعمل لديه .
- لا يشكل العميل مصدراً للإزعاج بالنسبة لك ، إن العميل هو هدف عملك .
- يطوقك العميل بفضله عندما يزورك في المؤسسة أو يتصل بك ، إنك لا تفضل عليه بتقديم الخدمة له .
- يشكل العميل جزءاً من عملك مثله مثل أي شيء عنده .
- ليس العميل مجرد عدد إحصائي جامد ، إن العميل شخص لديه مشاعره وعواطفه مثلك تماماً ، لذا عامل العميل بصورة أفضل مما تود أن تعامل بها .
- إن العميل ليس هو الشخص الذي يحسن أن تتجادل معه .
- العميل هو شريان الحياة الرئيسي في عملك ، تذكر دائماً بدون عملاء لن يكون لك عمل ، فأنت تعمل من أجل العميل .

حاجات العملاء العشرة

1. أن تعاملهم بكرامة واحترام .
3. أن يشعروا بالنجاح بعد تعاملهم معك .
4. أن يتلقوا المساعدة عند الحاجة إليها .
5. أن تعاملهم باعتبارهم متفردين .
6. أن تتعامل مع صورتهم الذهنية عن أنفسهم .
7. أن تحترم وقتهم .
8. أن يشعروا أنك تقف إلى جانبهم .

9. أن يوفر لهم معلومات واضحة .

10. أن تحقق لهم فوائد محددة مع التعامل مع دائرتك

أنماط المراجعين وكيفية التعامل معهم

✦ لا يظهر اعتراضه أو رضاه .

ABAHE

المراجع الصديق

✦ حلو الحديث .

✦ مرح .

✦ سهل المقابلة .

✦ يتقبل نصيحة مقدم الخدمة .

✦ كثير الكلام

✦ غير منظم .

✦ يشعر بالأمان .

✦ يجاذب الحديث في شتى الأمور .

✦ يعتبر المؤسسة ملكاً له .

✦ يتركك إلى الأبد إذا كذبت عليه .

✦ يتعشم فيك أكثر من اللازم في أداء خدمة إضافية

المراجع الثرثار

✦ الكلام لا ثمن له لديه .

✦ يشرك الغير في حديث يخص العمل .

✦ غير منطقي في الرد أو الحديث .

✦ لا أهمية للوقت لديه .

✦ يتصرف عكس العميل الصامت تماماً .

✦ يتحدث كثيراً عن موضوعات غير موضوعات

العمل .

المراجع الصامت

✦ يصعب معرفة ما بداخله .

✦ واثق من نفسه .

✦ خجول .

✦ لا يحب الإحتلاط بالناس .

✦ لا يفض بأي شيء عن العمل أو خارجه .

✦ هادئ الطباع .

✦ لا تظهر عليه إنطباعات .

✦ صعب التفاهم معه .

✦ يتجنب إجابة أسئلتك .

المراجع المتشكك

✦ ينتقدك بلا مناسبة .

✦ لا يأخذ أقوالك قضية مسلماً بها .

✦ غير لبق .

✦ لا يثق بك أو بمنشأتك .

المراجع خشن المعاملة

المراجع العملي الإيجابي

- ✦ يميل إلى الجد
- ✦ حاسم في معالجته للأمور .
- ✦ يقدم اقتراحات باستمرار .
- ✦ متحمس دون الكل .
- ✦ صريح .
- ✦ كثير الأسئلة .
- ✦ يصغي باهتمام .
- ✦ مفاوض فعال .
- ✦ متوقد الذهن .

- ✦ يغضب بسرعة .
- ✦ مندفع .
- ✦ متمسك بأرائه .
- ✦ متوتر الأعصاب .
- ✦ عدواني
- ✦ متصلب الرأي .
- ✦ يريد أن يترك انطباعاً بأهيمته .
- ✦ لا يهتم بك أو بدائرتك .
- ✦ يستخدم أسلوب التحريج .
- ✦ لديه غرور في نفسه .

المراجع المغرور

- ✦ معجب بنفسه ورأيه .
- ✦ متصلب الرأي .
- ✦ يعتبرك منفذاً لأوامره .
- ✦ يتجاهل مشاعرك تجاهه .
- ✦ يتوقع خدمة متميزة .
- ✦ يعتبر وجودك لخدمته الخاصة .
- ✦ يعتز برأيه .
- ✦ قد يكون ثرياً .
- ✦ سريع الغضب .

المراجع المستقر على أمره

- ✦ يحتقر مقدم الخدمة .
- ✦ يعلمك عملك .
- ✦ عنيد ويتمسك برأيه .
- ✦ متشكك ومرتاب .
- ✦ يظهر معلومات متعالية .
- ✦ يمدح في نفسه .
- ✦ يبدي اعتراضات لا صلة لها بالموضوع

المراجع المتردد

- ✦ يحتاج أن تفكر له .
- ✦ يتخذ قرار بصعوبة .
- ✦ يفتقر إلى الثقة .
- ✦ يحتاج إلى قدر كبير من المعلومات .
- ✦ مرتاب .
- ✦ شديد القلق .
- ✦ خجول .

أهم الصفات التي يجب أن يتصف بها مقدم الخدمة في الشركة

سعة الصدر : والتي تمكن من التعامل مع العملاء بإختلاف فئاتها وحالاتهم للحصول على رضاهم .

روح المودة : فاللباشاة والإبتسامة في وجه المسلم روح الإسلام (قال رسول الله ﷺ ... تبسمك في وجه أخيك صدقة) صدق رسول الله ﷺ

احترام العميل: وهو الأساس الذي يجب أن يقوم عليه علاقتك بالعميل بما يشعره بأهميته الشخصية .

المبادرة بالمساعدة: فلا تترك العميل مختاراً .. أين يتوجه ؟ ولمن يوجه سؤاله ؟

مراعاة الخصوصية والسرية: وهذه تعبير من مواصفات الموظف الكفاء ومن الأمانات التي يجب أن يتصف بها .

لا بد النظر للخدمة من منظور العميل ، وأن يضع نصب عينيه المقوله التي تقول

أنت لست كما تعتقد بنفسك .. ولكنك كما يراك الآخرون

جميع الحقوق محفوظة © الأكاڤمية العربية البريطانية للتعليم العالي