

خدمة العملاء
Customer Service



أجندة الدورة التدريبية

Course Agenda

- Customer service definition
- Introduction to customer service
- Types of customer services
- Basic skills for customer service job

- تعريف خدمة العملاء
- مقدمة إلى خدمة العملاء
- أنواع خدمات العملاء
- المهارات الأساسية لخدمة العملاء

أجندة الدورة التدريبية

Course Agenda

- The eight keys to providing excellent customer service
- Learn about the strategy of maximum effectiveness in customer service
- What is the importance of customer care?

- المفاتيح الثمانية لتقديم خدمة عملاء مميزة
- تعرف على استراتيجية الفاعلية القصوى في خدمة العملاء
- ما هي أهمية العناية بالعملاء؟

أجندة الدورة التدريبية

Course Agenda

- كيف يشكل العميل توقعاته؟
- أنماط العملاء وكيفية التعامل مع العملاء
- أهم الاستراتيجيات لضمان خدمة عملاءك باحترافية
- أسئلة وإجابات عن بعض المواقف في خدمة العملاء
- How does the customer form his expectations?
- Customer types and how to deal with them
- Best strategies to guarantee professional customer service
- Questions and answers about some situations in customer service

أهداف الدورة التدريبية

Course Objectives

- تسليط الضوء على دور خدمة العملاء في نجاح الأعمال.
- التعرف على تأثير تجربة العملاء على سمعة الشركة وإيراداتها.
- تحسين مهارات الاستماع الفعال.
- تعلم كيفية التعامل مع العملاء بشكل إيجابي ومحترم.
- التعرف على أنواع العملاء المختلفة وكيفية التعامل مع كل نوع.
- تطوير مهارات التعامل مع العملاء الغاضبين.



المحاضرة الأولى Lecture 1

تعريف خدمة العملاء

Customer Service Definition

يجب أولاً تعريف المصطلحين بشكل منفصل:

1. الخدمة: وتعرف على أنها هي النشاط غير الملموس الذي يهدف أساساً إلى إشباع رغبات ومتطلبات العملاء

2. العميل: هو المستخدم النهائي لخدمات المؤسسة، وتتأثر قراراته بعوامل داخلية مثل الشخصية والمعتقدات والأساليب والدوافع والذاكرة، وبالعوامل خارجية مثل الموارد وتأثيرات العائلة والأصدقاء، وقد يكون العملاء أفراداً أو منظمات

تعريف خدمة العملاء

Customer Service Definition

تعرف بأنها جميع التفاعلات بين العميل ومقدم المنتج في وقت البيع وبعده، وتضيف خدمة العملاء قيمة للمنتج كما تقوم ببناء علاقة دائمة مع العملاء.

وهي عملية الاهتمام باحتياجات العملاء من خلال التقديم والتزويد بخدمات ومساعدات مهنية ومفيدة وعالية الجودة قبل وأثناء وبعد استيفاء متطلبات العميل.

ومما سبق يمكن تعريف خدمة العملاء بأنها عملية الاتصال الدائم والمستمر مع كل عملاء المؤسسة للتعرف على احتياجاتهم ورغباتهم وكذلك آرائهم وتطلعاتهم، والسعي لتلبية كل متطلباتهم لنيل رضاهم والمحافظة عليهم حتى تخلق صفة الولاء لديهم، وتعتبر خدمة العملاء واجب على كل العاملين في المؤسسة ولا تقتصر على فئة محددة منهم.

الجزء النفسي من خدمة العملاء

The Psychological Aspect Of Customer Service

أسأل نفسك هذا السؤال: هل إذا ذهبت إلى مطعمك المفضل ورأيت أن الطبق متسخ بشكل شديد، هل ستذهب لهذا المطعم مرة أخرى؟

بالطبع لا، لأن العقل البشري يبني على آخر تجربة وعندما تركز على آخر تجربة فإن المخ يلغي كل ما كان قبل هذه التجربة ويعمم هذه التجربة ويبني عليها في المستقبل، حيث أن المخ لا يستطيع التفكير في أكثر من تجربة واحدة في وقت معين، وآخر فكرة موجودة سوف يفكر فيها المخ هي الخدمة السيئة، فيعمم هذه الفكرة أو التجربة، ويبني عليها تخيلات سيئة أخرى في المستقبل وهذا سيشعر العميل بالضيق ويأحساس سلبي يجعله لا يريد العودة إلى هذا المكان مرة أخرى (Silent killer)

أين يذهب الناس أو العملاء؟ Where Do People Or Customers Go?



- 5% من العملاء ينتقلون إلى مكان آخر.
- 9% غير راض بوجه عام.
- 14% غير مسرور من المنتج عمومًا.
- 68% بسبب سوء الخدمة.

أنواع خدمات العملاء

Types Of Customer Services



1. الخدمة الباردة:

تمتاز هذه الخدمة بإجراءات سيئة في تقديمها، تشمل تعاملات غير جيدة مع العملاء تتمثل في وجود سلوكيات ومواقف غير مناسبة تجاههم، فالجانب الإجرائي تمتاز الخدمة فيه بأنها غير متناسقة وغير منظمة

أنواع خدمات العملاء

Types Of Customer Services



2. الخدمة المصطنعة:

تمتاز هذه الخدمة بأنها تأتي في الوقت المناسب والخدمة متناسقة وموحدة للجميع، وغير شفافة في الجانب الشخصي ومتحفظة وغير مرغوبة.

أنواع خدمات العملاء

Types Of Customer Services



3. الخدمة المميزة:

تمتاز هذه الخدمة بأنها ذات مستوى مرتفع في الجانب الشخصي كالمهارة والبراعة في الأداء وجذابة ومرغوبة لدى العملاء، كما تمتاز بارتفاع مستواها في الجانب الإجرائي، إذ تأتي في الوقت المناسب متناسقة وموحدة.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء (وكيفية تطوير هذه المهارات)

Basic Customer Service Skills (And How To Develop These Skills)

1. التعاطف:



يتم الحديث عن التعاطف كثيرًا في دورات ومقالات الدعم الفني، ولسبب وجيه، فقد تكون أهم مهارات خدمة العملاء التي ينبغي تطويرها، لتساعد العملاء على أن يكونوا سعداء وناجحين، من الضروري أن تفهم ما الذي تعنيه السعادة والنجاح بالنسبة إليهم. ولتفعل ذلك، يجب أن تضع نفسك مكانهم.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

كيفية تطوير التعاطف

- اقض وقتًا مع أشخاص مختلفين عنك، قد تكون لديك الفرصة لتفعل ذلك كل يوم، بدءًا بالتحدث إلى نادل في المقهى الذي تترتاده، وصولًا إلى التعرف أكثر على أشخاص يعملون ضمن فريق آخر في العمل.

"Indifferent: A Captivating Animated Short Film About the Power of Empathy"
#shortfilm #vvibes (youtube.com)

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

2. الإيجابية

لا يشير هذا النوع من الإيجابية بالضرورة إلى نظرتك للحياة، وإنما إلى اللغة التي تستخدمها. ولكي نفهم قوة اللغة الإيجابية، لنلقي نظرة على استخدام اللغة السلبية.

ما الذي تعنيه هذه الكلمات في الحقيقة؟

لسوء الحظ: تعني أنني على وشك أن أقول لك شيئاً سيئاً.

كما تعلم: تعني أنني ألوّمك، وأؤكد أسوأ الشكوك التي تراودك.

أخشى أن: كما هو الحال بالنسبة لعبارة كما تعلم، تأتي هذه العبارة دائماً قبل أمر سلبي.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

كيفية تطوير الإيجابية



إن تطوير الإيجابية أمر بسيط، حيث يكفي أن تستبدل كلماتك السلبية بأخرى إيجابية. في المنشور الذي شاركته Carolyn Kopprasch التي تعمل في Buffer في منصب رئيس قسم السعادة، هنالك بعض الأمثلة الرائعة عن توقفها عن استخدام "في الواقع" و "لكن" في رسائل خدمة العملاء التي ترسلها.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

3. الصبر

- لا تعد خدمة العملاء عملاً سهلاً، وقد يغضب العملاء منك أحياناً، أو يحتاجون إلى مزيد من الاهتمام لفهم الأشياء، وأساء شيء يمكن أن تفعله في هذه الحالات هو أن تفقد أعصابك.
- يساعدك الصبر على تقديم خدمة أفضل، كما أظهرت إحدى الدراسات التي تم إجرائها في جامعة تورنتو أن فقدان الصبر يعيق قدرتك على الاستمتاع بالحياة، ويجعل أداؤك للأشياء الصعبة أسوأ، كالقيام بخدمة العملاء بشكل رائع.



المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

كيفية تطوير الصبر

نشرت Jane Bolton في مجلة علم النفس اليوم Psychology Today أربع نصائح رائعة:

- افهم طبيعة إدمان الغضب، والانزعاج، والحنق، فكلما ازداد إحساسك بهذه المشاعر، ازدادت إمكانية أن تشعر بها باستمرار، وعندما تفهم ذلك، تتضح أهمية أن تكون أكثر صبرًا.
- حسن موقفك من الانزعاج والألم، وحين تشعر أن صبرك بدأ ينفذ في المواقف المزعجة مع العملاء، ذكر نفسك أن الأمر مزعج فقط، وليس أمرًا لا يمكن تحمله.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

كيفية تطوير الصبر

- انتبه متى يبدأ الانزعاج/ الألم، واعثر على الإشارات التي تجعلك تفقد أعصابك. وبهذه الطريقة، يمكنك تصحيح المسار قبل فوات الأوان.
- تحكم بحديثك مع نفسك، فالأشياء التي نقولها لأنفسنا لها قدرة خارقة على أن تتحول إلى حقيقة، سواء كانت إيجابية أم سلبية. وعندما تقول "هذا العميل بدأ يزعجني فعلاً"، بدلاً من أن تقول مثلاً "هذا موقف صعب، لكنني سأحافظ على هدوئي وأبذل كل ما في وسعي لحل المشكلة"، فقد يؤثر ذلك بشكل كبير على ما سوف يتحول إلى حقيقة.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

4. وضوح التواصل

- الوضوح أمر ضروري لجعل العميل يشعر بالرضا، كما أنه قد يحدث تأثيرًا كبيرًا على دخلك الصافي. ماذا يحدث لو استطعت إنقاص الرسائل الإلكترونية التي ترسلها بمقدار رسالة واحدة في كل تفاعل مع العميل (من خلال الدعم الفني)، بحيث لا تحتاج إلى توضيح أي شيء لم يفهمه العميل من المرة الأولى؟

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

4. وضوح التواصل

إذا كنت تعالج 300 تذكرة دعم فني في الأسبوع (بالحد الأدنى بالنسبة لعميل Groove الاعتيادي)، فذلك ينقص عدد الرسائل الإلكترونية التي ترسلها في السنة 15.600 رسالة، وعلى الرغم من أن هذا المثال قد يكون مبالغاً فيه إلى حد ما، إلا أنه حتى وإن استطعت تخفيض عدد ما ترسله من رسائل بمعدل 0.25 رسالة مع كل عميل، وهو أمر معقول للغاية، فإن عدد الرسائل الإلكترونية التي ترسلها في السنة سينقص 3.900 رسالة. ولا يمكن الاستهانة بهذه النتيجة، فهي سبب وجيه للتواصل مع العملاء بشكل واضح للغاية

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

كيفية تطوير وضوح التواصل

- من النصائح التي أجدها مفيدة للغاية، خاصة عندما تشرح شيئًا تقنيًا لشخص آخر، وهي أن تفكر بكيفية شرح التعليمات لطفل في الخامسة من العمر، لكن هنالك تحذير واضح مع هذه النصيحة، احترم العملاء ولا تعاملهم على أنهم أطفال فعلاً، فالأمر يتعلق باستخدام لغة سهلة الفهم.
- أنصحك بالاطلاع على (اشرحها وكأني في الخامسة)، وهو من الأقسام الفرعية في موقع Reddit يسمونه (subreddit) وفيه يحلل الخبراء المواضيع المعقدة ويشرحونها كما لو أن القراء في الخامسة من العمر. مثال على ذلك، إليك كيف يشرح أحد المستخدمين الفرق بين البريد الإلكتروني، Google، AOL، الموقع الإلكتروني، ومتصفحات الويب. وهو ملخص رائع يمكن فهمه بسهولة إذا لم يكن أحدهم يفهم ماهية هذه الأشياء.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

5. التحسين المستمر

- يمكن أن أثبت لك أن هذه المهارات سوف تساعدك على تقديم دعم أفضل للعملاء، لكن يجب أن تقيس أداءك لترى الدليل بنفسك في شركتك.
- أن يكون العمل موجهاً بالمقاييس هو الطريقة الوحيدة لتعرف على وجه اليقين تأثير جهودك التي تبذلها لتطوير مهارات أفضل من أجل الخدمة التي تقدمها، كما أنه مهارة لا تقدر بثمن من مهارات خدمة العملاء.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

6. مهارات حل المشكلات

- لا يستطيع العملاء تشخيص كافة مشاكلهم ذاتيًا وبطريقة صحيحة، وغالبًا ما يبادر فريق الدعم في إعادة طرح المشكلة قبل البحث عن الحلول، لذا يحتاج فريق خدمة العملاء إلى التنبؤ بالمشكلة، وتخمين الهدف الذي أراد العميل الوصول إليه لكنه لم ينجح في مسعاه.
- إليكم مثالًا بسيطًا: إذا أرسل أحد العملاء طلبًا لإعادة ضبط كلمة مرور حسابه مثلًا، فمن الواضح أنه يواجه مشكلة في عملية تسجيل الدخول.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

6. مهارات حل المشكلات

- يساعد التفاعل الجيد مع خدمة العملاء في توقع حاجة العميل، وقد يتجاوز هذا الهدف عبر إعادة تعيين كلمة المرور يدويًا وتوفير معلومات الحساب الجديدة للعميل، بالتزامن مع تعليم العميل كيفية أداء هذه الأمور بدون مساعدة.
- في حالات أخرى، قد يدرك الموظف الخير في حل المشكلات كيفية توفير النصائح الوقائية أو الحلول التي لا يدرك العملاء وجودها أساسًا.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

7. الانتباه واليقظة

- تعد القدرة على الإصغاء الحقيقي ميزة ضرورية جدًا لتوفير أفضل أشكال خدمة العملاء، وأسباب أهميتها متعددة كذلك، فالانتباه لتجارب العملاء الفردية ضرورة لا بد منها، ولا تزيد أهميتها عن ضرورة الاكتراث بردود العملاء التي تتلقاها الشركة عمومًا. فقد يشعر العملاء مثلاً بأن تصميم لوحة التحكم الرئيسية في موقعك سيئ التنسيق، كما قد لا يخبرك العملاء بهذه المشكلة مباشرة، ولن يخبروك بضرورة تحسين تجربة المستخدم، وقد يعبر عن المشكلة بعبارات أخرى، مثل: "لا أستطيع العثور على ميزة البحث"، أو "أين أعر على الوظيفة الفلانية؟".
- عليك التيقظ والانتباه لما يشعر به العميل والمشاكل التي تواجهه، ولا تنتظر أن يخبرك بها مباشرة.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

8. مهارات الكتابة

- تشير الكتابة الجيدة إلى قدرتك على تقديم أقرب وصف للواقع بأقل عدد من الكلمات، فلا حاجة أبدًا إلى المبالغة والإطناب، وتعد الكتابة الجيدة إحدى أكثر المهارات تجاهلاً عند توظيف أعضاء فريق خدمة العملاء، لكنها واحدة من المهارات بالغة الأهمية لهذا الفريق.
- تتطلب الكتابة قدرة فريدة على إحداث الفروقات الدقيقة، على عكس اللقاء الشخصي وجهًا لوجه، أو حتى التواصل صوتيًا، حيث تحدث صياغة العبارات والجمل فرقًا كبيرًا في تحقيق الانطباع المطلوب لدى العميل، فتبدو عبارة "عليك تسجيل الخروج أولًا" عبارة جامدة، بينما تبدو عبارة "يساعد تسجيل الخروج في حل المشكلة فورًا!" أكثر تعاطفًا واهتمامًا بالعميل.

المهارات الأساسية لخدمة العملاء وكيفية تطويرها

Basic Customer Service Skills And How To Develop These Skills?

8. مهارات الكتابة

- لا يمكنك الاستغناء عن مهارات الكتابة، حتى لو كان التواصل بين العميل والفريق هاتفيًا بالدرجة الأولى، حيث تمكن مهارات الكتابة فريق الدعم من إنشاء وثائق داخلية متكاملة، وتدل على الموظف الذي يملك قدرة التفكير والتواصل بوضوح.



المحاضرة الثانية Lecture 2

مقدمة إلى خدمة العملاء المميزة

Introduction To excellent Customer Service

دورة تكوين منتج لأي شركة أو عمل



المفاتيح الثمانية لخدمة العملاء المميزة

The Eight Keys To Excellent Customer Service

1. الاعتقاد

- الاعتقاد في نفسك وفي قدراتك وإمكانياتك، يعني ذلك اقتناعك بقدراتك وهذا مهم جدًا لأن هذا يعطيك ثقة كبيرة بنفسك.
- الاعتقاد في المنتج أو الخدمة يعني أن تكون مقتنعًا بالمنتج والخدمات التي تقدمها.
- الاعتقاد في المؤسسة أو الشركة التي تعمل بها أن تكون راضيًا عن عملك وعن المكان الذي تعمل به.

المفاتيح الثمانية لخدمة العملاء المميزة

The Eight Keys To Excellent Customer Service

الصبر والتحمل: التعامل مع العملاء قد يتطلب صبرًا كبيرًا، خاصة عند مواجهة العملاء الغاضبين أو المحبطين، فالصبر يساعد في تهدئة الوضع وحل المشكلات بفعالية.

التفاني في الخدمة: أظهر اهتمامًا حقيقيًا برضا العملاء وسعادتهم. إن التفاني في الخدمة يعزز من ولاء العملاء ويشجعهم على العودة والتعامل مع الشركة مرة أخرى.

المفاتيح الثمانية لخدمة العملاء المميزة

The Eight Keys To Excellent Customer Service

3. العناية بالعميل



حيث يجب أن تعطي العملاء اهتمامًا وتعتني بهم جيدًا، فخدمة العملاء تكون فيها مثل الطبيب النفسي حيث أنك تتعامل مع الناس وتحل مشكلاتهم وتوصلهم إلى الراحة النفسية، فالعناية بالناس مهمة جدًا جدًا لنجاح عملك فالشخص الذي يأتي إليك يبحث عن الاطمئنان والراحة.

المفاتيح الثمانية لخدمة العملاء المميزة

The Eight Keys To Excellent Customer Service

4. فن التواصل

- الاتصال الداخلي: وهو أن تعرف كيف تتعامل مع نفسك
- الاتصال الخارجي: وهو أن تعرف كيف تتعامل مع الناس

إن أعلى درجة في الاتصال هي التوافق أي الألفة، حيث تستطيع تحويل الاختلاف إلى ألفة. إذا أصبح لديك فن الاتصال بالآخرين فهذا يعني أنك قد وصلت إلى مرحلة عالية جدًا من فهم الشخصيات بمعنى أنك قد فهمت شخصيتك وفهمت شخصيات الآخرين وتتعامل بمرونة تامة.



المفاتيح الثمانية لخدمة العملاء المميزة

The Eight Keys To Excellent Customer Service

5. المهارة

- يجب أن يكون لديك مهارة في الخدمة التي تقدمها، حيث يجب أن تعرف كيفية تقديم الخدمة وطريقة تقديمها

- الفرق بين المعرفة والفعل والمهارة

المعرفة: أن تعرف المعلومات

المهارة: أن تعرف كيف تقوم بها

الفعل: أن تقوم بتنفيذها

- لكي يكون لديك مهارة يجب أن تتعلم كل شيء يخص عملك بأن تقرأ وتسمع في كل ما يخص عملك وكل ما هو جديد وتذهب إلى دورات وتتدرب وتتابع كل ما هو جديد ومفيد في عملك، ابحث في الإنترنت ودرب نفسك.



المفاتيح الثمانية لخدمة العملاء المميزة

The Eight Keys To Excellent Customer Service

6. تحمل المسؤولية

يوجد شيء يعرف بالقوة الثلاثية وهي:

1. الاختيار

2. القرار

3. المسؤولية

المفاتيح الثمانية لخدمة العملاء المميزة

The Eight Keys To Excellent Customer Service

6. تحمل المسؤولية

إن كل شيء تفعله في حياتك هو اختيار وقرار كالأكل والنوم واللعب وغيره كل هذا اختيارات شخصية، فالكل لديه الاختيار والقرار لكن المسؤولية تختلف من شخص إلى آخر، فتجد الناس غير الناجحة في حياتها هي التي تتخلى عن المسؤولية ولكنه هو الذي اختار أن يكون غير مسؤول، ولذلك الشخص المسؤول لكي ينجح يجب أن يتحمل مسؤولية اختياراته، فيجب أن لا ترمي اللوم على أي شخص ولكن تعلم أن تتحمل مسؤولية اختياراتك.

المفاتيح الثمانية لخدمة العملاء المميزة

The Eight Keys To Excellent Customer Service

7. المرونة التامة

- من قوانين العقل الباطن أن الشخص الأكثر مرونة يتحكم في نفسه ويحقق أهدافه فالشخص المرن إذا كان يفعل شيئاً ولم ينجح به فليفعل غيره وهكذا حتى يحقق أهدافه، لكن الشخص غير المرن يعتمد على شيء واحد فقط.
- استراتيجية الواحد بالمائة، وهي أن تسأل نفسك باستمرار عند حدوث أي خلاف مع أحد، هل ولو ١% أنت أخطأت في شيء، هل ولو ١% يوجد حل؟

المفاتيح الثمانية لخدمة العملاء المميزة

The Eight Keys To Excellent Customer Service

8. الاستمرارية في كل الأشياء السابقة

كيف يمكن أن تستمر في فعل شيء معين؟

بطريقة واحدة فقط وهي التغيير التدريجي فعندما تفعل تغييرًا تدريجيًا في شيء معين يجعلك ذلك تفعل تغييرًا في اعتقاداتك الشخصية، وهناك فرق بين الاعتقاد في القدرات والاعتقاد في الإمكانيات حيث إن القدرات هي التي أعطاها لنا الخالق في خدمة العملاء، وهذه لا تستطيع التحكم بها، أما الإمكانيات فهي التي تعرفها كاللغات والدراسات تستطيع التحكم بها كما تريد وأنت تستخدم قدراتك حتى تستخدم إمكانياتك، فلذلك يجب أن تنمي إمكانياتك دائمًا.



المحاضرة الثالثة

Lecture 3

ما هي أهمية العناية بالعملاء؟

What Is The Importance Of Customer Care?

ما الفوائد التي تسعى إليها أي مؤسسة من خلال تقديم خدمة عملاء مميزة؟

1. الحفاظ على الوقت:

أن تستحوذ على عملاء، فماذا تفعل؟ تجتمع ونعين والموظفين فهذا وقت تخطط وهذا وقت. تطبع ميزانية وهذا وقت، التسويق وهذا وقت البيع و خدمة العملاء كل هذا وقت فإن لم يكن هناك عناية بالعملاء واهتمام بهم فسوف يترك العملاء المكان وهنا سوف تكون قد أضعنا كل الوقت الذي بذلناه من أجل أن تأتي بالعملاء وسوف تقوم بالعمل على كل ما سبق حتى تأتي بعملاء جدد.



ما هي أهمية العناية بالعملاء؟

What Is The Importance Of Customer Care?

ما الفوائد التي تسعى إليها أي مؤسسة من خلال تقديم خدمة عملاء مميزة؟

2. الحفاظ على الأموال:

لكي تأتي بعميل لابد من عمل الخطوات التي تم ذكرها من قبل ولكي تفعل هذه الخطوات فأنت تصرف الكثير عليها حتى تتم، فالتخطيط يحتاج إلى أموال، والخبراء الذين يأتون للاستعانة بهم في التخطيط الاستراتيجي والتسويق وغيره يأتون بمال وهنا عندما تعتني بالعملاء فأنت تحافظ عليهم وتحافظ على أموالك.



ما هي أهمية العناية بالعملاء؟

What Is The Importance Of Customer Care?

ما الفوائد التي تسعى إليها أي مؤسسة من خلال تقديم خدمة عملاء مميزة؟

3. الحفاظ على العملاء:

عندما تعتني بالعملاء فلا تزال هناك نسبة سوف تخسرها، فمنهم من انتقل إلى منافس أو لإن العميل غير سعيد أو لإنك غير مبتكر أو غير متطور، فلكي تحافظ على عملائك لابد أن تكون متجددًا باستمرار، فعندما يكون العميل راضيًا عن المكان والخدمة سوف يستمر معك وسوف يخبر غيره من الناس وبالتالي أنت ستحافظ على عملائك وتزيد عددهم.



ماذا يتوقع العميل؟ What Is Customer Expecting?

1. الخدمة:

إن العميل الذي يأتي إليك يريد الخدمة الجيدة، حيث إذا كانت الخدمة سيئة فإن هذا يجعلك تخسر العملاء، فيجب أن يتوفر له كل سبل الراحة والخدمة الجيدة.



ماذا يتوقع العميل؟ What Is Customer Expecting?



2. الاهتمام:

لابد مع وجود الخدمة الجيدة أن يلاقي العميل اهتمامًا



ماذا يتوقع العميل؟ What Is Customer Expecting?



3. الاحترام:

يجب على من يعامل العميل أن يعامله باحترام وليس هناك داع
لسوء الأدب والإهمال أو استخدام أساليب غير محترمة في معاملة
العميل.



ماذا يتوقع العميل؟

What Is Customer Expecting?

4. السرعة:

حيث يتوقع العميل منك السرعة في أن تقضي له الخدمة، تجد مثلاً شركة Sony أو Toshiba باليابان كانوا إذا طلبت منهم أي سلعة في الماضي على الأقل كانت تأخذ عملية توصيل السلعة ليس أقل من ٦ أشهر ولكن الآن تستطيع أن تطلبها من خلال الإنترنت وتصلك في خلال أسبوع أو أقل، وتجده يأتي لك بسرعة في ثلاثة أيام حيث تكون توقعاتك في خلال أسبوع وهنا قد تعدى توقعاتك

ماذا يتوقع العميل؟ What Is Customer Expecting?

5. الاطمئنان:

يريد العميل أن يكون مطمئنًا وهو معك، ويريد أن يستفيد عندما يستثمر عندك
ويريد ألا يخسر استثماره بلا فائدة، فإن شعر العميل بعدم الاطمئنان بني عليه
كل شيء بعد ذلك، من التعصب والغضب من المكان والكلام السيئ عنه.



ماذا يتوقع العميل؟ What Is Customer Expecting?



6. الحل لمشكلاته:

يتوقع العميل منك أن تحل له مشكلاته أو أي مشكلة سوف تصادفه
فيما بعد أثناء استثماره معك



ماذا يتوقع العميل؟ What Is Customer Expecting?



7. الاتصال الفعال:

يتوقع منك العميل أن تتواصل معه بطريقة مهنية. فإذا فعلت كل الخطوات السابقة، فأنت هنا تصل إلى التوافق مع العميل وتستطيع تقديم خدمة مميزة له.



كيف يشكل العميل توقعاته؟

How Does The Customer Form His Expectations?

1. المعاملات السابقة:

يشكل العميل توقعاته من خلال معاملاته السابقة مع المكان ويكون لها عامل كبير وطبيعتنا كبشر أننا نكرر ما فعلناه لكي نشترى وخاصة إذا كانت الخدمة جيدة، وإن لم تكن جيدة فإنه هنا لا يريد أن يأتي مرة أخرى، فالمعاملات السابقة تؤثر في العميل والبشر عامة بصورة كبيرة جدًا، ويبني عليها العميل توقعاته فيما بعد.

كيف يشكل العميل توقعاته؟

How Does The Customer Form His Expectations?

2. آراء الآخرين:

من الممكن أن تسبب آراء الآخرين توقعات إيجابية أو سلبية للعميل إن لم يكن
تعامل مع الشركة أو المؤسسة قبل ذلك فهي تؤثر تأثيرًا كبيرًا في توقعات العميل



كيف يشكل العميل توقعاته؟

How Does The Customer Form His Expectations?

3. اسم الشركة:

حيث أن الناس يبنون توقعاتهم بناءً على اسم الشركة فإن كان اسم الشركة كبيراً ومعروفاً فهم بالتالي يتوقعون خدمة جيدة وممتازة تليق بهذا الاسم وهكذا



كيف يشكل العميل توقعاته؟

How Does The Customer Form His Expectations?

4. الإعلان والإعلام:

فالإعلان هو أن تعلن في الجرائد أو التلفزيون أو الإذاعة أو البروشور، أما الإعلام فهو يدخل في العلاقات العامة بأن تقابل الناس مباشرة أو أن تتصل بهم مباشرة، إن ما تخبر الناس به في إعلانك هو ما يتوقعه العميل، فهنا عندما تقوم بعمل إعلان يجب أن لا تخبر الناس بأشياء زيادة عن اللزوم وأن تخبرهم بأشياء بسيطة وحين يأتي العملاء إليك، يمكنك إمدادهم بمعلومات أكثر لم يكونوا يتوقعونها فتتعدى توقعاتهم، لكن لو أعلنت عنها في البداية سيصبح التوقع موجودًا وطالما أن التوقع موجود فإن العميل ينتظر تنفيذه.

كيف يشكل العميل توقعاته؟

How Does The Customer Form His Expectations?

5. المنافسون:

أصبحت دراسة المنافسين جزءاً من قرار الشراء وكذلك جزءاً من توقعات العميل لخدمة ما بعد البيع.

حيث إن عميل اليوم أصبح متطلعاً إلى أن يعرف أسعارك وأسعار من ينافسك ويفتش ويبحث عن الخدمة الجيدة من خلال التليفونات والإنترنت فإن وجدها فإنه يبني توقعاته عليها.



كيف يشكل العميل توقعاته؟

How Does The Customer Form His Expectations?

6. الموظفون:

تجد أحياناً بعض الموظفين يشتكون من المكان الذي يعملون به أو من الخدمة التي يقدمونها وهنا إذا سمعهم بعض العملاء فإن ذلك سوف يؤثر عليهم وتخسر الشركة.

كيف يشكل العميل توقعاته؟

How Does The Customer Form His Expectations?

7. أنت شخصيًا:

قد تكون أنت سببًا رئيسيًا في بناء توقعات الآخرين سواء كانت سلبية أو إيجابية، وهذا يكون بسبب كلامك أمام العملاء وأمام من تعرفهم، فإذا كنت تقول كلامًا ليس صحيحًا فهذا يزيد من توقعات العملاء وعندما يشترون المنتج لا يجدون ما توقعوه فبالتالي ستخسرهم والعكس صحيح.



المحاضرة الرابعة Lecture 4

استراتيجية الفاعلية القصوى في العناية بالعملاء

The Strategy For Maximum Effectiveness In Customer Care

ما الفرق بين الخدمة الجيدة والخدمة الممتازة؟

الخدمة الجيدة: هي تنفيذ مطالب العملاء وتحقيق توقعاتهم،

ومطالبهم، وهنا تكون الخدمة جيدة

الخدمة الممتازة: هي أن تعطي العميل أكثر من توقعاته وهنا تكون

الخدمة ممتازة



استراتيجية الفاعلية القصوى في العناية بالعملاء

The Strategy For Maximum Effectiveness In Customer Care

1. النظام

ما معنى النظام؟

يعني أنه لا بد أن يكون لديك نظام (خطة عمل) تسير عليها في عملك قبل القيام بأي شيء وقبل أن تأتي بالعملاء، على سبيل المثال عندما جاء ريك روك وقال إنه سوف يفتح فروعًا وقالت له عائلة ماكدونالد كيف ونحن حاولنا قبل ذلك ولم ننجح فقال لهم أعطوها لي مدى الحياة وسوف أعطيكم ملايين فوافقوا على ذلك، ولكنه عندما عمل نظامًا في المأكولات والبطاطس وذهب إلى الأطفال أولاً، بدأ في التوسع أكثر وأكثر.

وعدم النظام يعني أنه إذا حدث مشكلة أو إذا اشتكى عميل من شيء ما فإننا نحل المشكلة ولكن لا نتعلم منها وعندما يأتي عميل آخر ويشتكى فنحل المشكلة وكأنها تحدث لأول مرة إذن هنا لا يوجد نظام.

استراتيجية الفاعلية القصوى في العناية بالعملاء

The Strategy For Maximum Effectiveness In Customer Care

لابد أن يكون النظام:

- بسيطًا حتى يستطيع الجميع أن يتدربوا عليه.
- سريعًا لأنه كلما كان النظام بسيطًا كلما كان سريعًا، فتجد مثلاً منتجات شركة Apple عندما نزلت إلى السوق نزلت بقوة وذلك لأن لديها نظامًا وهو نظام سريع وعند المقارنة بينها وبين الآخرين تجد نظامها أسرع.
- فعالًا، حيث تستطيع من خلاله حل أي مشكلة في كل مرة تحدث فيها أو في أي وقت.
- مرناً، أي أنه يقبل التغيير والتحسين والتطوير باستمرار.

استراتيجية الفاعلية القصوى في العناية بالعملاء

The Strategy For Maximum Effectiveness In Customer Care

2. الجودة

ما هي الجودة؟

الجودة أن يكون المنتج الذي تبيعه:

- موجودًا على مدار السنة.
- أن يكون مضمونًا.
- وتكلفته فعالة.



فيجب ألا تهتم بالنظام فقط أو الشكل فقط يجب أن تهتم بأن يصل للعميل ما يريد وأن الذي تقدمه له يكون موجودًا طوال العام.

استراتيجية الفاعلية القصوى في العناية بالعملاء

The Strategy For Maximum Effectiveness In Customer Care

3. الخدمة

- لابد أن تكون الخدمة جيدة وممتازة وتتماشى مع الجودة والنظام والخدمة
- أن تكون قوية وودية فعندما يكون الشخص ودودًا مع الناس وفي نفس الوقت خدمته ممتازة فهذا يؤثر تأثيرًا إيجابيًا كبيرًا على العملاء فتجد مثلاً أنك عندما ترتاح إلى شخص ما في مكان معين في مطعم مثلاً فتجد أنك تسأل عنه وتريده هو أن يقدم إليك الخدمة لأنك ترتاح له وتثق فيه ولأنه ودود معك وخدمته ممتازة
- أن تكون محترفة، حيث أنه من يقدم الخدمة لابد أن يكون مدربًا وحرفيًا ويعرف ماذا يفعل

استراتيجية الفاعلية القصوى في العناية بالعملاء

The Strategy For Maximum Effectiveness In Customer Care

ما هي أهداف المفهوم الثلاثي؟

1. عمل أداء صحيح من أول مرة.
2. عمل أداء صحيح كل مرة وهنا يمكن أن تكبر وتتوسع وتنمو وتحسن النظام.
3. الاستعداد التام لحل المشكلات حين يكون لديك نظام واضح لحلها ومدرب أيضًا على حلها، وقد مرت بك قبل ذلك ولذلك سهل عليك أن تحلها مرة أخرى.
4. السهولة في التطبيق، إذا أتى العميل ولم يلق ما توقعه فسوف يشعر بإحساس سلبي، والإحساس يكون وراءه السلوك.

أنماط العملاء وكيفية التعامل مع العملاء

Customer Types And How To Deal With Them

1. الشخص القيادي

وهو شخص يرغب في النجاح والنمو والتقدم والازدهار والتوسع وهو غالبًا ما يكون في مراكز قيادية وبالتالي يؤثر على من تحته فيجب أن يحتوي أسلوبك في التعامل معه على ما يجذب هذا الشخص.



أنماط العملاء وكيفية التعامل مع العملاء

Customer Types And How To Deal With Them

2. الشخص الودود



وهو شخص يحب الناس ولا يريد المشاكل ورأي الناس فيه مهم جدًا بالنسبة إليه ويتميز الشخص الودود بحب الناس له لذلك يجب أن يحتوي أسلوبك في التعامل معه على كلام حسي مثل أنك عندما تفعل كذا ستستفيد بكذا وتشعر بكذا حتى تجذب هذا الشخص الودود.

أنماط العملاء وكيفية التعامل مع العملاء

Customer Types And How To Deal With Them

3. الشخص المعبر



هو شخص كله ابتكارات فيجب أن يحتوي أسلوبك في التعامل معه على ابتكارات حتى تصل إليه وتجذب انتباهه.

أنماط العملاء وكيفية التعامل مع العملاء

Customer Types And How To Deal With Them

4. الشخص المحلل



هو شخص يقوم بتحليل كل كلمة ولذلك يجب أن تضع في حساباتك أن أسلوبك في التعامل معه يجب أن يكون محدد فالشخص المحلل يجب أن ينظم أفكاره حتى يستمتع بالتعامل معك.

الأنماط صعبة الرأس في خدمة العملاء

Difficult Customer Types In Customer Service

1. الشخص الثوري

وهو الشخص الذي يكون غاضبًا ومتعصبًا بطريقة كبيرة وكل همه أن تحل له مشكلته في أسرع وقت ممكن، ويريد أن يسمع أن مشكلته سوف يتم حلها وبسرعة، والمتعامل مع الشخص الثوري يجب أن يتبع الآتي:
لابد وأن تخبره أن مشكلته سوف تحل وبسرعة أو أن تبدأ في حل المشكلة وبسرعة، حيث أن الشخص الثوري من الممكن أن يفعل أي شيء لكي يصل إلى ما يريد.



[How to Handle Rude Customers Listen and Understand \(youtube.com\)](https://www.youtube.com/watch?v=...)

الأنماط صعبة الرأس في خدمة العملاء

Difficult Customer Types In Customer Service

2. الشخص السلبي كثير الشكوى

لا يوجد أحد في الدنيا سلبي ولكن هناك أشخاص لديهم أحاسيس وحالاتهم النفسية غير طبيعية وهذا ما وضعهم في هذه الحالة.

وللتعامل مع الشخص السلبي يجب اتباع الآتي:

جمع المعلومات، عن طريق مساعدته لك في جمع معلومات عن المشكلة المشاركة، بأن تجعله يدخل معك في الحل ولا تجعله إطلاقاً جزء من المشكلة وهذا لأنه يشتكي ولا يريد أن يحلها بنفسه لذلك يجب استخدام أسلوب المشاركة معه.



الأنماط صعبة الرأس في خدمة العملاء

Difficult Customer Types In Customer Service

3. المهرج



وهذا أصعب نوع من العملاء، حيث إنه يخبرك المشكلة بتهريج وسخرية ويجعلك تفقد السيطرة ولو كنت غير مدرب ستختلف معه ولن تستطيع حل المشكلة، وللتعامل مع الشخص المهرج يجب اتباع الآتي:

ترجعه مرة أخرى إلى الموضوع بأسئلة محددة ونحاول أن نخرجه من حالة السخرية خطوة خطوة إلى أن تعرف المشكلة.

أهم الاستراتيجيات لضمان خدمة عملائك باحترافية

Best Strategies To Guarantee Professional Customer Service

إدارة الوقت من استراتيجيات خدمة العملاء باحترافية

وضع خطة لإدارة الوقت من الأمور الأساسية لدى ممثلي خدمة العملاء. حيث يجب أن يكون هناك حد لمقدار الوقت المخصص لكل عميل أو إيصال العميل بسرعة إلى شخص يمكنه المساعدة عند الضرورة ومن المفضل إخبار العميل بوقته المخصص فور الرد على مكالمته، وهذا لتجنب مضيعة الوقت والدخول فوراً في صلب المشكلة



أهم الاستراتيجيات لضمان خدمة عملاءك باحترافية

Best Strategies To Guarantee Professional Customer Service

تمكين موظفي خدمة العملاء من خدمة العملاء باحترافية



يعني تمكين موظفي خدمة العملاء من خلال إعطاءهم بعض الصلاحيات في حل مشكلات الزبائن، وتهدف هذه السياسة إلى التركيز على العميل بدلاً من الشركة، مما يؤدي إلى خلق تجربة خدمة عملاء إيجابية. ومن المهم أن تعلم أن تمكين ودعم موظفي خدمة العملاء لديك ومساندتهم وإعطائهم الصلاحيات لاتخاذ القرارات، يحسن كفاءة الخدمة المقدمة ويوفر الوقت. على سبيل المثال، السماح لموظف خدمة العملاء برد المشتريات حتى مبلغ محدد، يساهم بتسريع الخدمة المقدمة، وتحسين رضا العميل.

أهم الاستراتيجيات لضمان خدمة عملاءك باحترافية

Best Strategies To Guarantee Professional Customer Service

تجنب الجدل لضمان خدمة عملاءك باحترافية

يعتبر الجدل وسيلة لإثبات وجهة نظر معينة، باعتبار وجهة نظر الشخص الآخر خاطئة، وهذا بالتأكيد سيؤدي بك إلى طريق مسدود مع العميل. لذا يجب عليك ألا تجادله مطلقًا، وحاول فهم المشكلة والعمل على حلها باحترافية، لتقديم خدمة عملاء جيدة، وتجربة إيجابية للعميل. وإذا كنت ممثلًا لخدمة عملاء وصادفك يوم عصيب وعميل مزعج، عندها يمكنك ببساطة تمرير المكالمات لشخص آخر ليتابع حل المشكلة. ولكن إياك والصراخ أو الجدل العقيم مع الزبائن

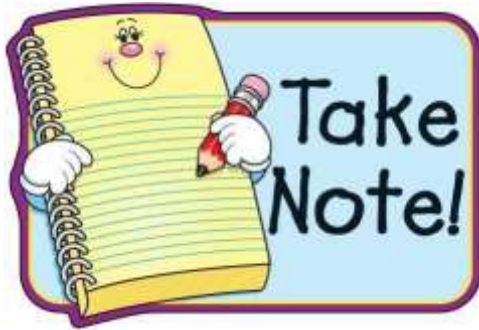


أهم الاستراتيجيات لضمان خدمة عملاءك باحترافية

Best Strategies To Guarantee Professional Customer Service

استخدام الملاحظات أساس خدمة العملاء باحترافية

يعتبر تسجيل جميع مكالمات خدمة العملاء في قاعدة البيانات من الأمور الهامة،
ليتمكن موظفو الخدمة من الوصول إليها عند الحاجة. حيث يستطيع ممثل
الخدمة الرجوع إلى الملاحظات المسجلة حول مكالمات العميل السابقة. والتي
ستساعدك في إجراء تواصل أكثر سلاسة؛ بعد معرفتك بالعلامة التجارية
المفضلة لدى العميل أو عمله والمشكلات التي واجهته سابقًا. مما يمنحه
المزيد من الثقة بالشركة بالتأكيد.



أهم الاستراتيجيات لضمان خدمة عملائك باحترافية

Best Strategies To Guarantee Professional Customer Service

Customer Updates

التخفيف من الثغرات في معرفة المنتج أساس خدمة العملاء باحترافية
يستغرق أعضاء فريق خدمة العملاء وقتًا لمعرفة المنتج، ولهذا يجب
تثقيف ممثلي خدمة العملاء عن مميزات وخصوصيات المنتج، والاستماع
إلى استفساراتهم ليتمكنوا من تقديم خدمة عملاء جيدة أو من الممكن
استخدام بروشورات جاهزة لعرض ميزات المنتج.



المحاضرة الخامسة Lecture 5

أسئلة وإجابات عن بعض المواقف في خدمة العملاء

Questions And Answers About Some Situations In Customer Service

1. كيف تتعامل مع عميل مصمم على رأيه؟

هنا يجب أن تراعي:

- تركيزك على العميل، لأنك الآن حكمت عليه أنه عميل متعب، وطالما حكمت عليه ستكون تصرفاتك مبنية على هذا الحكم.
- التعاطف معه، وأن تجعله يشعر أنك معه وتريد إرضاءه وراحته وليس ضده
- أن تسأله أسئلة محددة مثل ماذا تريد بالتحديد؟ وهنا تضع نفسك مكان العميل وتعرف ما الذي يوصله إلى ما يريد بالضبط وليس ما تريده أنت.

أسئلة وإجابات عن بعض المواقف في خدمة العملاء

Questions And Answers About Some Situations In Customer Service

2. كيف نحسن القدرة على سماع الآخرين وخاصة الذي يكون لديه مشكلات في حياته تجعله غير راغب في سماع الآخرين؟

هنا يجب أن تبعد نفسك عن مشكلاتك وعن حياتك الشخصية وكنا قد تحدثنا عن ذلك من قبل ويجب أيضًا أن تدرب نفسك على سماع الآخرين وأن يعرف أنك عندما تستمع للآخرين فإنك ستحل لهم مشكلاتهم.

يوجد بعض الناس أو المديرين لأماكن معينة لا يريدون أن يكون الموظفون لديهم أفضل منهم في شيء ولا أن يتقدموا عليهم ولذلك لا يعطونهم دورات تدريبية أو قد يشكون فيهم وهم بالتالي يخسرون الكثير لأنهم هكذا يقومون بروتين واحد وبالتالي يخسرون عملاءهم وموظفيهم إلى أن يخسروا كل شيء. لكن الشركات العالمية تقوم بعمل دورات تدريبية وتوسيعية باستمرار وترقي كل من يستحق ذلك وكل من يثبت نفسه.

أسئلة وإجابات عن بعض المواقف في خدمة العملاء

Questions And Answers About Some Situations In Customer Service

3. ما هي الخطوات التي تتبعها لحل مشكلة العميل؟
الخطوات تشمل:

- تحديد المشكلة: استمع جيدًا للعميل لتحديد جوهر المشكلة.
- البحث عن الحلول: استخدم معرفتك وسياسات الشركة للعثور على أفضل الحلول الممكنة.
- تقديم الحل: اشرح الحل للعميل بشكل واضح.
- تنفيذ الحل: اتخذ الإجراءات اللازمة لحل المشكلة.
- المتابعة: تابع مع العميل بعد الحل لضمان رضاه واستمرار الخدمة بشكل طبيعي.

<https://youtu.be/T20hV4ynU7o?si=G30gVm1bkYRyeUfH>

أسئلة وإجابات عن بعض المواقف في خدمة العملاء

Questions And Answers About Some Situations In Customer Service

4. كيف تتعامل مع ضغط العمل وكثرة الاتصالات؟
- إدارة الوقت: حدد أولوياتك ورتب مهامك بناءً على الأهمية والإلحاح.
 - استخدام التكنولوجيا: استخدم الأدوات والتطبيقات التي تساعدك على تنظيم العمل وتسهيل الاتصالات.
 - الهدوء والتركيز: حاول الحفاظ على هدوءك وتركيزك حتى في أوقات الضغط العالي.
 - الراحة: خذ فترات راحة قصيرة لاستعادة طاقتك والحد من التوتر.



شكرًا لكم