

محاور خدمة العملاء

- الوحدة الأولى: خصائص العاملين في خدمة العملاء
- الوحدة الثانية: شكاوى العملاء وكيفية التعامل معها
- الوحدة الثالثة: سلوكيات يجب تجنبها عند التعامل مع العملاء
- الوحدة الرابعة: كيف تكسب رضا عملائك ✨





المقدمة

العملاء غير الراضين عادة لا يتكلمون.

يغادرون ولا يرجعون...



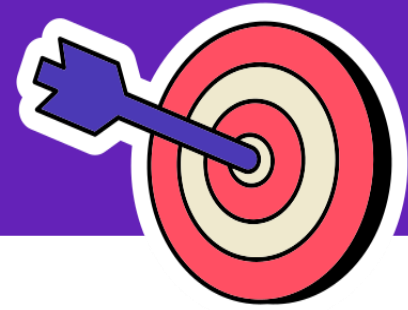
كيف تحافظ على العملاء؟.....
التمرين الأول.... ناقش معي أدوارك



لماذا يجب علينا ارضاء العملاء؟



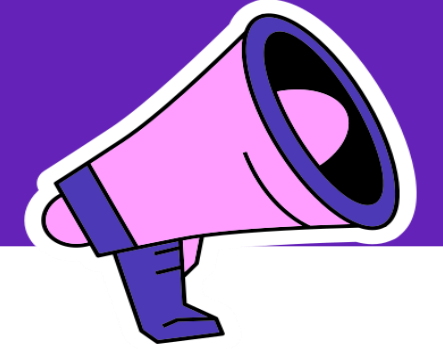
70% من الزبائن سوف يعودون للتعامل معك إذا حللت موضوع شكواهم لصالحهم وسترتفع هذه النسبة إلى 95% إذا عالجت المشكلة فور حدوثها وفي المتوسط فإن الشاكي الذي يتم إرضائه سوف يخبر خمسة أشخاص عن المشكلة وكيف تم حلها بما يرضيه!



سوف يخبر العميل غير الراضي في المتوسط ما بين 11 – 13 شخص عن مشكلته بينما سيتحدث العميل الراضي إلى ثلاثة أشخاص فقط عن سبب رضائه!



في دراسة لدار النشر العالمية ماجروهيل McGraw-Hill 68% من عملائها تركوها بسبب موقف اللامبالاة لمدوبها تجاه الزبائن وعدم اتصالهم بهم!



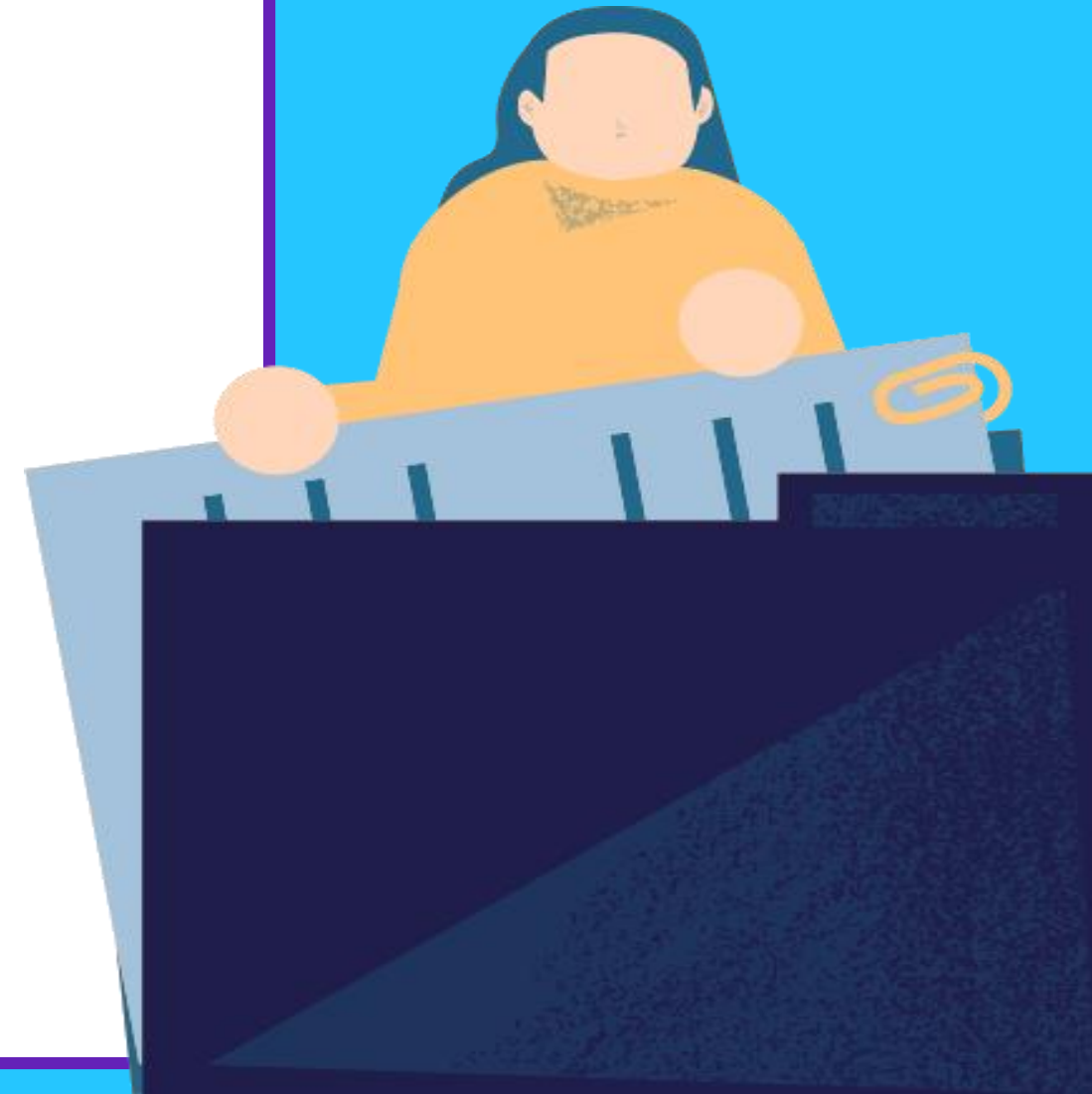
يتم الاستماع إلى 4% من الزبائن غير الراضين .. أما الـ 96% الآخرون فينصرفون في هدوء و 91% لا يرجعون أبداً!



- تبلغ تكلفة الحصول على زبون جديد ستة أضعاف تكلفة الحفاظ على زبون حالي!!!
- في دراسة حديثة لمنظمة Customer Care Alliance اتضح أن 16٪ فقط من العينة قالوا أنهم «راضون تماما» عن التعامل مع شركات الأعمال أو أنهم «تلقوا معاملة أفضل مما كانوا يتصورون»
- وجدت مجموعة Portland Research Group أنه كان على المستهلك أن يطلب الشركة التي يتعامل معها 3.2 مرة في المتوسط قبل أن تحل له مشكلته
- تفقد معظم الشركات نصف عملائها الحاليين خلال خمس سنوات بسبب الخدمة السيئة للعملاء

أدرس نفسك أولاً.....

التمرين الثاني



خصائص العاملين في خدمة العملاء

اللباس والانتطباع الاول



خصائص العاملين في خدمة العملاء

تعبيرات الوجه





خصائص العاملين في خدمة العملاء

الثقة بالنفس



خصائص العاملين في خدمة العملاء

حركة البصر



خصائص العاملين في خدمة العملاء

الحماس والتعاطف





خصائص العاملين في خدمة العملاء

الاهتمام والصبر





خصائص العاملين في خدمة العملاء

الابتسامه



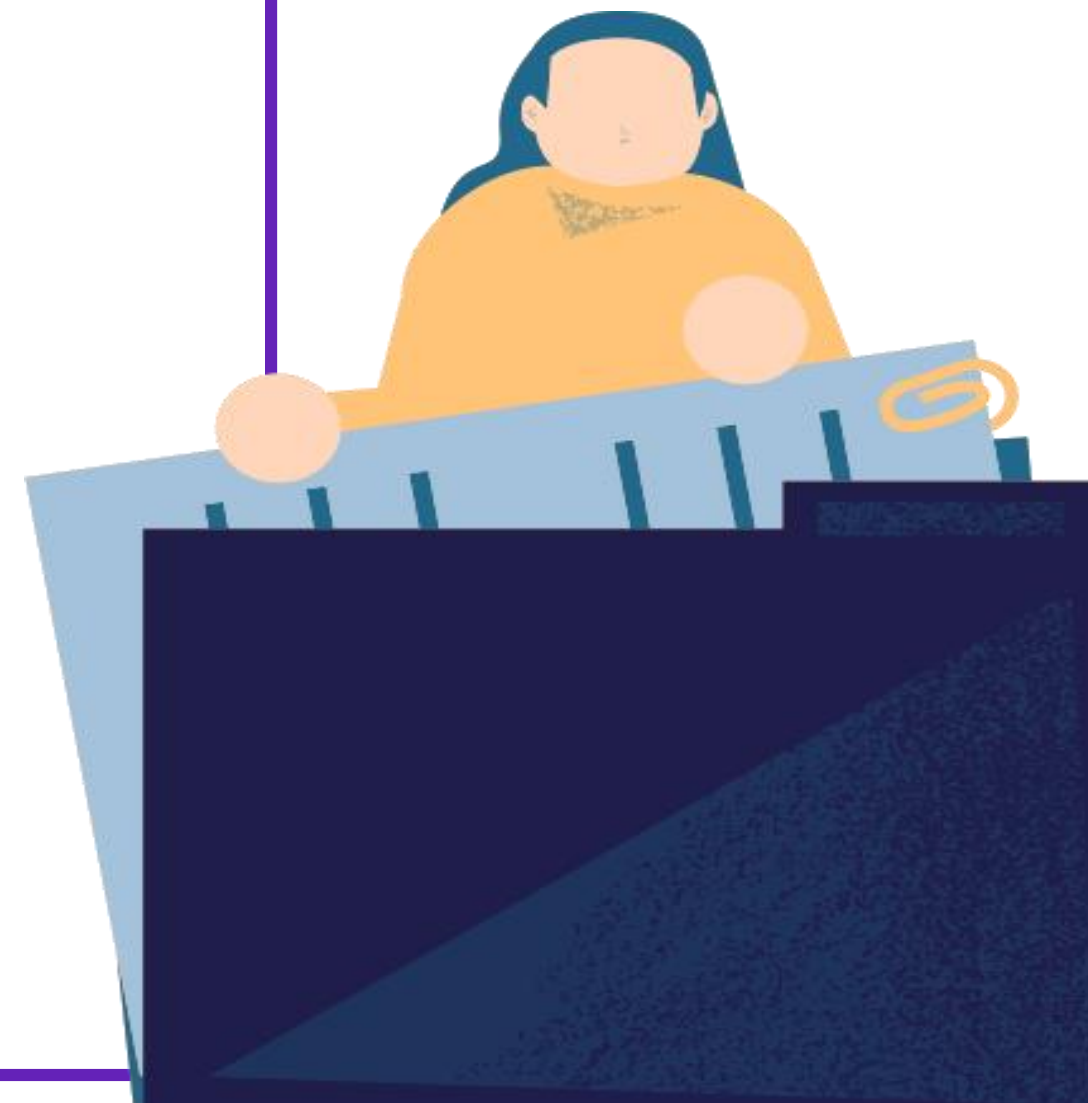


خصائص العاملين في خدمة العملاء

التحدث ونبرة الصوت



تمرین
هل أنت متحدث جيد؟
لنرى...

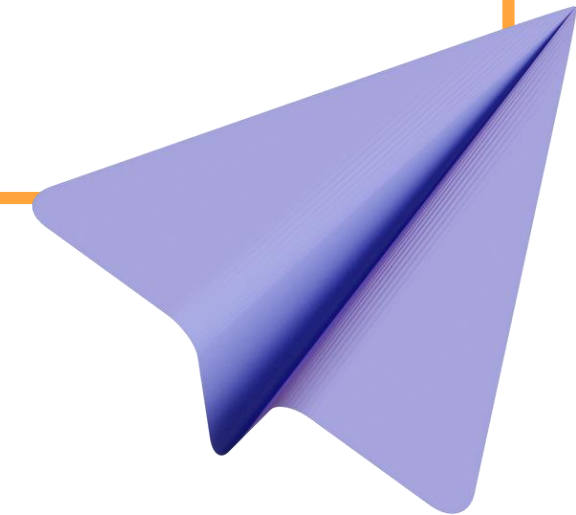




مبادئ الخدمة الممتازة للعملاء

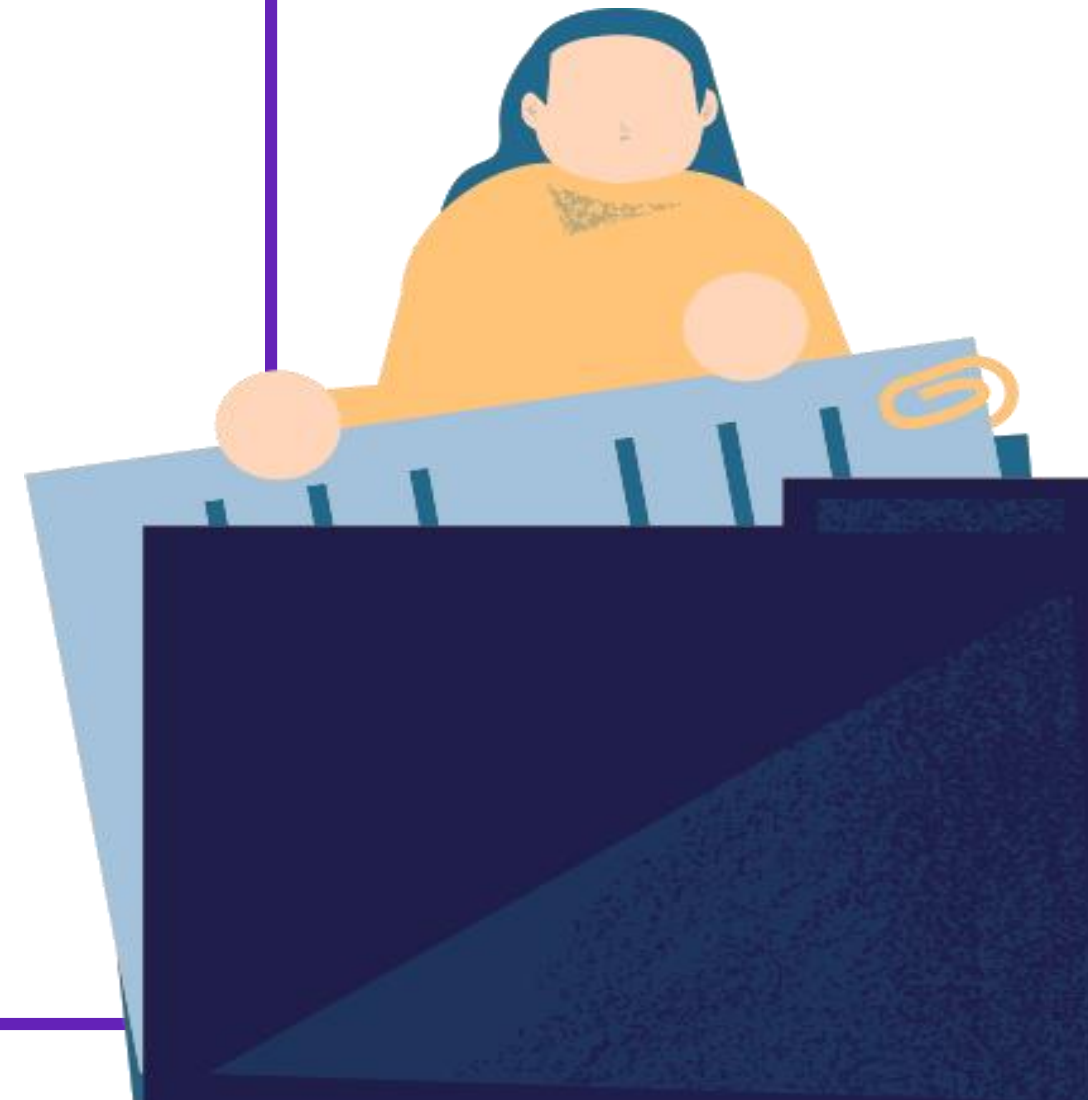


إن السر وراء النجاح في الاحتفاظ بعملائك هو أن تجعلهم
دائماً سعداء بمنتجاتك وخدماتك



تمرين

فكر قليلا في الأسباب التي تجعل عملائك غير سعداء في
التعامل معك أو غير راضين عن مستوى خدماتك
من خلال تمثيل الدورة وذكر اهم 3 أسباب
تجعل من العملاء غير راضين





أسباب عدم رضا العملاء

- 1- عدم الوفاء بالوعد.
- 2- التعامل مع العملاء بخشونة وبطريقة غير فعالة.
- 3- التضارب في الأقوال والرسائل الصادرة للعميل من مختلف الجهات في المنشأة.
- 4- شعور العميل بالضعف وبعدم القدرة على فعل أي شيء.
- 5- الحصول على معلومات خاطئة.
- 6- التأخير والانتظار لوقت طويل.
- 7- التعامل مع العميل على أنه شخص غير مهم وأنه دائماً على خطأ، ويجهل الكثير من المعلومات.
- 8- وجود العيوب في المنتجات أو مستوى الخدمة ضعيف.
- 9- الإحساس بتجاهل الموظفين للعميل.. أو محاولة التهرب منه.

شكاوي العملاء

وكيفية التعامل معها

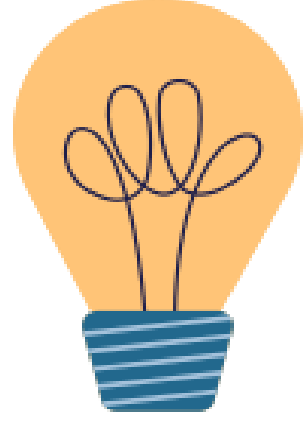


كيف تتعامل مع شكاوي العملاء

- تعاطف مع العميل إلى الحد الذي يساعد في امتصاص غضبه
- أنصت للعميل ولا تقاطعه وهو يتكلم، دعه يفرغ كل الغضب الذي في جوفه
- إسأل العميل عددا من الأسئلة المفتوحة (ماذا، متى، أين، كيف، من، لماذا) لا تسأل أسئلة مقتضبة تستهدف الإجابة بنعم أو لا فقط
- ابحث عن الحقائق ولا تقدم أعذارا للعميل أو تبرر ما حدث



كيف تتعامل مع شكاوي العملاء



- حاول حل المشكلة دون توجيه اللوم للآخرين
- اتفق مع العميل على خطة عمل مقبولة لكما معا للتعامل مع شكواه
- تابع تنفيذ خطة العمل المتفق عليها
- كن على اتصال دائم بالعميل لتعريفه بتطورات ما يحدث



كيف تتعامل مع شكاوي العملاء

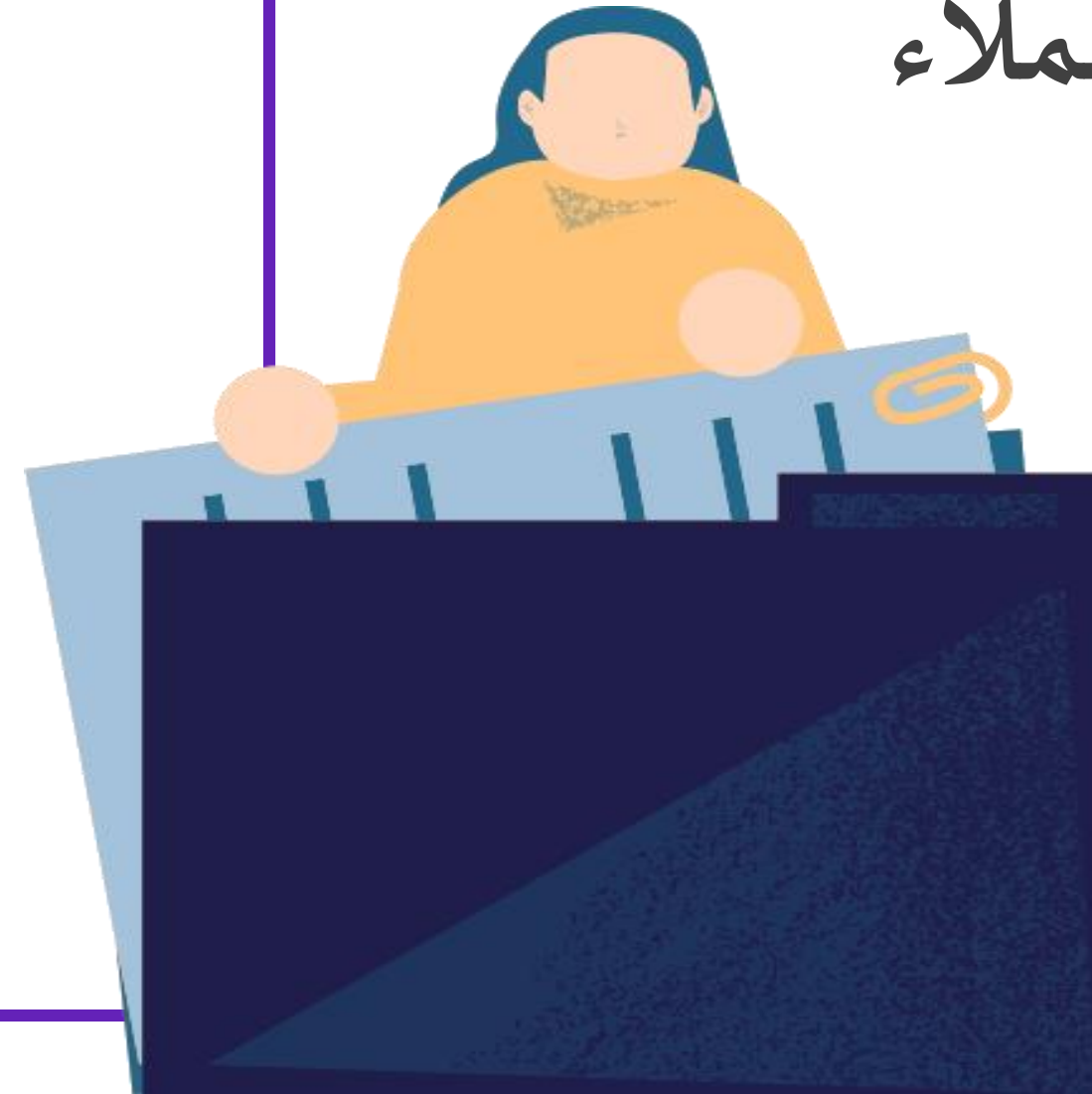
ملاحظات هامة

- ◀ عندما تتعامل مع شكاوي العملاء تصرف بأسلوب الباحث عن الحل وليس بأسلوب غير القادر عليه .. المهم أن تتحرك .. أن تفعل شيئاً ما .. وتبدأ في البحث عن حل.
- ◀ يتحدث العميل غير الراضي إلى أربعة أضعاف العدد الذي يتحدث إليه العميل السعيد، وهذا يعني ضرورة الاعتناء بالشاكي متى اشتكى إليك ولا تتركه إلا وهو راض وسعيد.
- ◀ من الأفضل أن نسأل عملاءنا عما يشتكون منه بدلا من تركهم دون سؤال، فالنسبة الغالبة من العملاء غير الراضين لا يتكلمون .. ويذهبون .. ولا يرجعون.



تمرين
اختبر قدرتك على
حل مشاكل
العملاء

اقراء العبارات بالجدول وضع علامة
(X) أمام كل عبارة في المكان المناسب



تمرين اختبر قدرتك على حل مشاكل العملاء



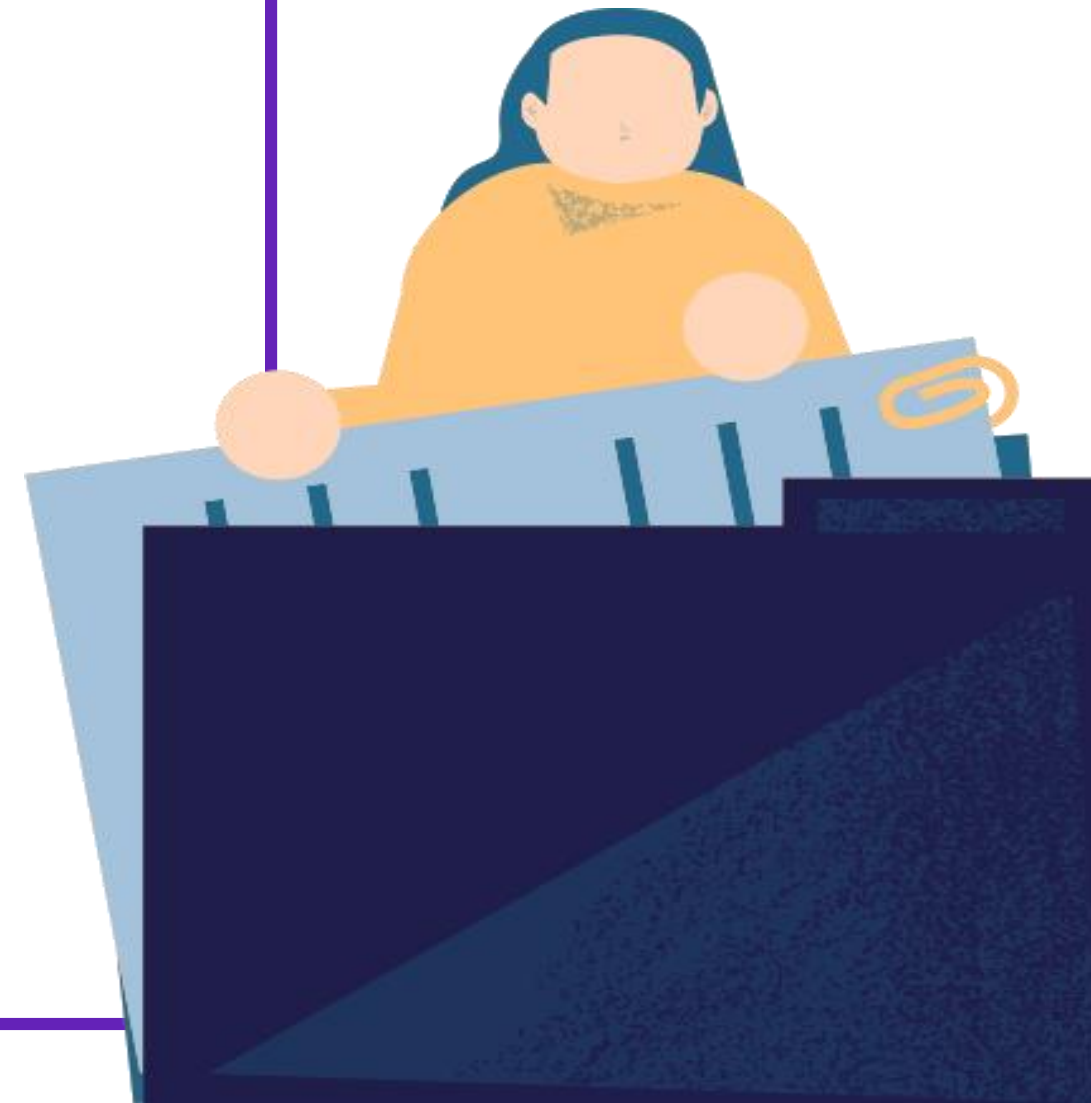
لا أوافق	أوافق	العبارة
		إذا لم تكن السبب في المشكلة فلن يصيبك أي أذى منها.
		إذا استطعت أن تحدد من هو المتسبب في المشكلة فسوف يعفونك من القيام بأي عمل لحلها.
		إذا لم تتسبب في المشكلة فلا يجب عليك أن تساعد في حلها.
		إذا لم يخطر على شخص ما بما ينبغي عليك أن تقوم به ، فإنك لن تكون مسؤولاً عن عدم القيام به.
		إذا لم تفهم شيئاً ما ، فإنها مسؤولية الشخص الآخر من أنك تفهم ما يريد.
		إذا لم تفهم شيئاً ما ، فهي مسؤوليتك أن تتأكد من فهمه.
		إذا كان الموقف غير عادل للعميل ، فأنت لست مسؤولاً عن بذل أي جهد لتحسينه.
		من المعقول أن تتوقع ألا تعطى لك أية مهمة حتى يتم التفكير في كل توقعات العميل.
		تعريف توقعات العميل ومتطلباته هو جزء من وظيفة كل شخص.
		إذا قام شخص آخر بارتكاب خطأ ما ، فإن ذلك لا يعني أنك لست مسؤولاً عن عمل أي شيء حيال ذلك.

احسب درجاتك

اجمع عدد العلامات الصحيحة في

العمودين الثاني والثالث

الدرجة من 10



سلوكيات يجب تجنبها عند التعامل مع العملاء

1- لا أدري

2- لا

3- ليس هذا من اختصاصي

4- أنت على حق .. إن (الخدمة) رديئة

5- إنها ليست غلطتي

6- تحدث إلى رئيسي

7- الوعود غير الحقيقية

8- هدى أعصابك

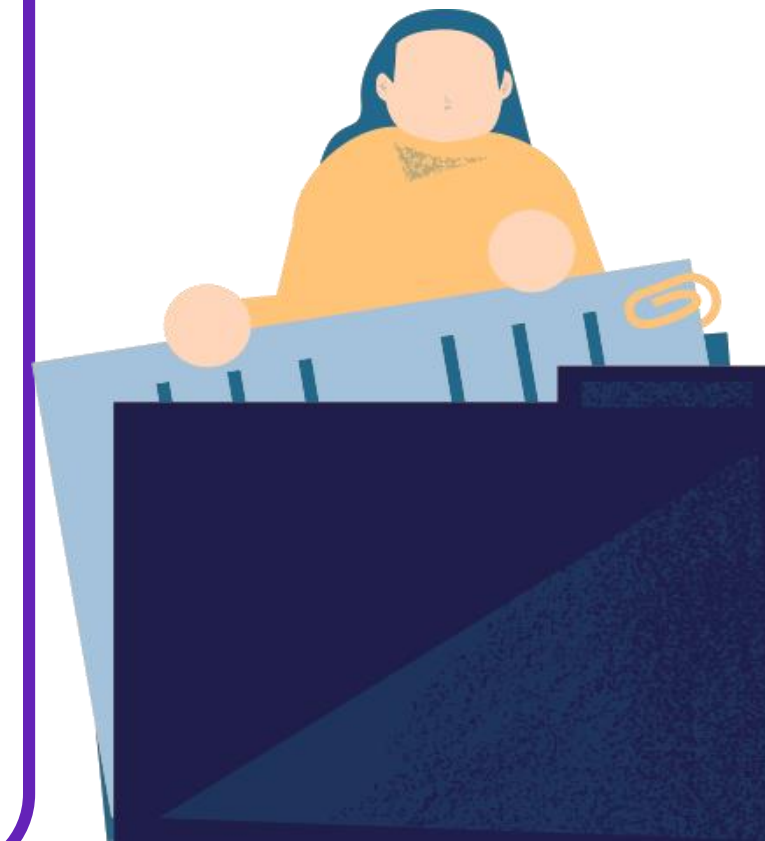
9- أنا مشغول الآن

10- اتصل مرة أخرى



تمرين

دبلوماسية التعامل مع العملاء



يشمل الجدول التالي عدداً من العبارات التي يجب
عدم قولها للعملاء.

اقرأ كل عبارة واكتب في المساحة التي أمامها عبارة
بديلة عنها أفضل منها من وجهة نظر العميل

تمرين

دبلوماسية التعامل مع العملاء



العبارة المقترحة	العبارة غير المرغوبة
سوف أتصل بإدارة كذا .. وأعود إليك قبل الساعة الثانية عشرة ظهرا ..	1- سأحاول الحصول على إجابة لك من إدارة كذا..
سوف أحول محادثتك إلى إدارة كذا .. وبإمكانهم الإجابة على سؤالك ..	2- سأحاول نقل مكالمتك إلى إدارة كذا.. ما كان ينبغي لك أن تطلبني
سأعود إليك بعد الساعة الرابعة ..	3- ألا يمكنك أن ترى أننا مشغولون ؟ سوف آخذ على الأقل نصف ساعة لأحصل لك على المعلومات المطلوبة
أنا سوف	4- أنا آسف.. عليك أن تتصل مرة أخرى.. إنك تعرف مسئولني .. لا شيء يجعلهم يستعجلون

تمرين

دبلوماسية التعامل مع العملاء



العبارة المقترحة	العبارة غير المرغوبة
	5- توقيتك سيئ .. هل يمكنك أن تتصل بعد ساعتين؟
	6- سأحاول أن أحصل لك على المعلومات اليوم .. ولكن ذلك قد يستغرق وقتا أطول
	7- لا أدري .. ولكني سأحاول
	8- أنا لا أعلم شيئا عما حدث في مشكلتك ..

أسئلة



كيف تحول
العميل الغاضب
إلى عميل
متبسم؟



كيف تكسب
رضا عملاءك؟

أسئلة



- الإنصات بعناية وحرص للعملاء
- إسألهم عددا من الأسئلة لتتأكد من أنك فهمت ما حدث بالضبط ولتتعرف على توقعاتهم وعلى ما ينتظرون من المنشأة أن تفعله من أجل إرضائهم
- تعويض العميل عما يعتقد أنه خسارة له بشيء يهدئ من شعوره بمنحه إحدى الهدايا (غير المكلفة) من أجل تهدئته
- من الواجب ألا تقف المنشأة عند توقعات العملاء غير السعداء بل يجب عليها أن تتعداها وتتفوق عليها في خدمتهم
- يجب أن تبحث المنشأة عن الأسباب التي أدت إلى ظهور المشاكل التي يشتكي منها العملاء ومعالجة تلك الأسباب حتى لا تتكرر تلك المشاكل في المستقبل

- 1- إذا رأيت من تحب ابتسم سيشعر بحبك.
- 2- إذا رأيت عدوك ابتسم سيشعر بقوتك.
- 3- إذا رأيت من تركك ابتسم سيشعر بالندم.
- 4- إذا رأيت من لا تعرفه ابتسم فلك الأجر والثواب.

