

مؤثرين
MUATHIRUN

سبل
SPL



أساسيات الخدمة في منافذ البيع

لشركة مؤثرون التجاري

حقوق الملكية الفكرية

جميع حقوق الملكية الفكرية محفوظة لـ (شركة مؤثرون التجارية)، ولا يمكن إعادة نشر أو توزيع أي جزء من هذه المادة بأي شكل أو وسيلة بما فيه: الوسائل الإلكترونية أو الميكانيكية أو التصوير أو التسجيل أو أي نظام تخزين للمعلومات أو نظام استرجاع (معروف الآن أو قد يخترع) من دون إذن خطي من (شركة مؤثرون التجارية).



برنامج

أساسيات الخدمة في منافذ البيع

رئيس الفريق الاستشاري:
الأستاذ/ فهد بن محمد الوليعي

رئيس الفريق الإداري:
الأستاذ/ إبراهيم بن عبد الكريم الفريح

اسم المتدرب:

| مرحبًا بك أخي المتدرب الكريم:

شكرًا لوجودك معنا في برنامج «أساسيات الخدمة في منافذ البيع» حيث نطلق
سويًا عبر ساعات تدريبية مملوءة بالعلم والمعرفة والمهارة والمتعة، سائلين الله -
عز وجل - أن يكون هذا الوقت نقطة تحول كبرى في أدائك الشخصي والمهني، حيث
نرتقي جميعًا نحو أفق طموحنا المشترك لنعانق تطلعاتنا نحو الأفضل، فهيا بنا
نبدأ...

اخوانكم

فريق مؤثرون

المقدمة:

تنطلق سبل اليوم كمؤسسة وطنية رائدة وكمشارك رئيس في رحلة التحول الاستراتيجي التي تعيشها المملكة العربية السعودية في منظومة فكرية جديدة وثقافة عمل قائمة على أسس تجارية، لتتمكن من المنافسة وفق المعايير العالمية المعمول بها في هذا القطاع من الأعمال، فهي مؤسسة حكومية بأسس تجارية تركز في جوهر تكوينها على خدمة العميل متجاوبة مع ملحوظاته ومعززة للشفافية وداعمة لقنوات التواصل.

فلقد تطور في "سبل" مفهوم خدمة العملاء وطرق وأساليب خدمتهم، الأمر الذي أحدث حراكًا أحد مكوناته هذه الحقيبة التدريبية المرتكزة حول التميز في خدمة العميل بأبعاده الأربعة، وإليك أخي المتدرب نقدم هذه الحقيبة لتكون منطلقًا للتغيير ومحفزًا للتقدم وداعمًا للمواكبة، فإلى أفق التغيير ندعوك، ابذل وسعك واستثمر جهدك لعل إلهامك يفتق وإبداعك يتدفق.

ونتمنى لكم تدريبًا ممتعًا ونجاحًا بإذن الله مستمرًا

إدارة تطوير المواهب



المحتويات

٥	المقدمة
٨	الأهداف العامة والتفصيلية
١٥	الوحدة الأولى: مدخل التميز في خدمة العملاء
١٦	مصطلحات الخدمة
١٩	التميز الخدمي
٢٠	مستويات الخدمة المقدمة
٢١	نموذج التميز (أركان الخدمة المتميزة)
٢٥	الوحدة الثانية: العميل
٢٧	تجربة العميل
٢٨	خارطة رحلة العميل
٣٠	آثار الخدمة على المنظمة
٣٣	أبعاد الخدمة المتميزة (نموذج RATER)
٣٤	الأبعاد الخدمة للخدمة (الاعتمادية - الاستجابة - الضمان - الملموسية - التعاطف)
٤١	مؤشر تطبيق أبعاد الخدمة المقدمة من الفروع
٥٧	الوحدة الثالثة: مُقدم الخدمة
٥٨	التوجه النفسي نحو الخدمة
٥٩	مؤشر قياس التوجه النفسي نحو الخدمة
٦١	الدوافع الستة لخدمة العملاء
٦٣	الوحدة الثالثة: مُقدم الخدمة المحور الأول: المسؤولية أساس الانطلاق
٦٥	ماهية المسؤولية
٦٧	مؤشر قياس مستوى المسؤولية الشخصية والمهنية
٧٢	تعظيم النية
٧٧	الوحدة الثالثة: مُقدم الخدمة - المحور الثاني: الجاهزية العاطفية
٨٠	ميزان المشاعر
٨٣	مؤشر قياس الوعي العاطفي
٨٥	مؤشر قياس إدارة الانفعال
٨٨	مهارة إدارة الغضب
٩٠	ضغوطات الحياة
٩١	اكتشاف حالة الضغط لديك
٩٥	الوحدة الثالثة: مُقدم الخدمة - المحور الثالث: الجاهزية الاجتماعية
٩٧	مؤشر قياس مدى قدرتك على الاتصال
١٠٣	مؤشر قياس قدرتك على صناعة انطباع أول
١٠٩	مؤشر قياس مهارة الاستماع
١١٢	مؤشر قياس قدرتك على إقامة الحوارات
١٢٨	تقديم الخدمة المتميزة
١٤٥	الوحدة الرابعة: التعامل مع الأنماط المختلفة - المحور الأول: الشكاوى والاعتراضات
١٤٧	نموذج التعامل مع الشكاوى
١٤٩	مهارة التعامل مع الاعتراضات
١٥٣	الوحدة الرابعة: التعامل مع الأنماط المختلفة - المحور الثاني: أنماط الشخصيات
١٥٤	التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة للعملاء



الأهداف العامة والتفصيلية:

يهدف البرنامج إلى تمكين المتدربين من المهارات والمفاهيم الأساسية لتقديم الخدمة الاحترافية والتميزة والمتفردة للجمهور أو العملاء أو المستفيدين الذين يتعامل معهم.		الهدف العام للبرنامج	
الأهداف التفصيلية		الهدف العام	الوحدة
<ul style="list-style-type: none"> • أن يُعرّف المتدرب ماهية الخدمة. • أن يتعرّف المتدرب على أهم وأبرز مصطلحات الخدمة. • أن يدرك المتدرب ماهية التميز الخدمي (وسر التميز). • أن يصنّف المتدرب مستويات الخدمة المقدمة للجمهور. • أن يلم المتدرب بأركان الخدمة المتميزة. 		<ul style="list-style-type: none"> • أن يتعرّف المتدرب على مفهوم التميز في خدمة العملاء وأركان ومستويات الخدمة المتميزة. 	الوحدة الأولى مدخل التميز في خدمة العملاء
<ul style="list-style-type: none"> • أن يتحفز المتدرب لأهمية خدمة العملاء وقيمة العميل. • أن يتعرّف المتدرب على تجربة العميل وأهميتها. • أن يتعرّف المتدرب على خارطة رحلة العميل. • أن يتعرّف المتدرب على مفهوم الخدمة وأثارها على المنظمة. • أن يدرك المتدرب التصنيف المتدرج للعملاء. • أن يدرك المتدرب الأبعاد الخمسة للخدمة المتميزة. • أن يقيم المتدرب أبعاد الخدمة التي تقدمها سبل. 		<ul style="list-style-type: none"> • أن يتعرّف المتدرب على تجربة ورحلة العميل وأبعاد الخدمة المتميزة. 	الوحدة الثانية العميل
<ul style="list-style-type: none"> • أن يقيم المتدرب توجهه النفسي نحو الخدمة وقياس مستواه. • أن يدرك المتدرب الدوافع الستة لخدمة العملاء. 		<ul style="list-style-type: none"> • مقدم الخدمة: تنقسم لثلاث محاور: (المسؤولية - الجاهزية العاطفية - الجاهزية الاجتماعية) 	الوحدة الثالثة مقدم الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • أن يتعرّف المتدرب على وصف المسؤولية وماهيتها. • أن يحدد المتدرب أبرز الأدوار التي يمارسها في المسؤولية. • أن يقيس المتدرب مستوى المسؤولية الشخصية والمهنية لديه. • أن يفرق المتدرب بين الاهتمام والتأثير والتركيز. • أن يتعرّف المتدرب على دور النية ويعظمها. 		<ul style="list-style-type: none"> • أن يرتفع لدى المتدرب مستوى حس المسؤولية ويدرك أهميتها. 	المسؤولية

الأهداف العامة والتفصيلية:

الأهداف التفصيلية	الهدف العام	الوحدة
<ul style="list-style-type: none"> • أن يعي المتدرب المشاعر ويفرق بين المشاعر الإيجابية والسلبية. • أن يتعرّف المتدرب على ميزان المشاعر وصفات الشخص عاطفياً. • أن يقيس المتدرب مستوى الوعي العاطفي لديه. • أن يقيس المتدرب مستوى الانفعال لديه. • أن يمتلك المتدرب مهارات إدارة الانفعال وإدارة الغضب. • أن يتعرّف المتدرب على ضغوطات الحياة. • أن يقيس المتدرب حالة الضغط لديه. 	<ul style="list-style-type: none"> • اكتساب المتدرب الوعي العاطفي ومهارات إدارة الانفعال والغضب والضغوط. 	<p>المحور الثاني: الجاهزية العاطفية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أن يقيس المتدرب مستوى قدرة الاتصال لديه. • أن يتعرّف المتدرب على دوائر العلاقات ومهارات الحضور. • أن يتعرّف المتدرب على الانطباع الأول وكيفية صناعته. • أن يقيس المتدرب مستوى صناعة الانطباع الاول لديه. • أن يتعرّف المتدرب على مهارات الاستماع وانواعه ومفاهيمه. • أن يقيس المتدرب مستوى الاستماع لديه. • أن يتعرّف المتدرب على مهارات إقامة الحوارات. • أن يقيس المتدرب مستوى قدرته على اقامة الحوارات. • أن يتمكن المتدرب من بناء الثقة والمصادقية. • أن يقيس المتدرب مستوى مهارة الاتصال الهاتفي لديه. 	<ul style="list-style-type: none"> • تزويد المتدرب بمهارات التواصل الفعال للتعامل مع العملاء. 	<p>المحور الثالث: الجاهزية الاجتماعية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أن يتعرّف المتدرب على شكاوى العملاء ومتى يشتكي العميل. • أن يتعرّف المتدرب على نموذج التعامل مع الشكوى. • أن يدرك المتدرب ما الذي يجب فعله تجاه شكاوى العملاء. • أن يمتلك المتدرب مهارات التعامل مع الاعتراضات. • أن يدرك المتدرب أهمية الابتكار والتطوير الوظيفي 	<ul style="list-style-type: none"> • أن يمتلك المتدرب مهارات التعامل مع الشكاوى والاعتراضات 	<p>المحور الأول: الشكاوى والاعتراضات</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أن يتعرّف المتدرب على مهارات التعامل مع الشخصيات المختلفة. • أن يتعرّف المتدرب على أنواع الشخصيات المختلفة (الصامت - الثرثار - المجادل - المشكك - المتردد- العصبي). 	<ul style="list-style-type: none"> • أن يمتلك المتدرب مهارات التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة 	<p>المحور الثاني: الشخصيات المختلفة</p>

الوحدة الثالثة مُقدم الخدمة

الوحدة الرابعة: التعامل مع الأنماط المختلفة

أهم الموضوعات:

الموضوعات	الوحدة
مصطلحات الخدمة - التميز الخدمي - مستويات الخدمة المقدمة - نموذج التميز - أركان الخدمة المتميزة.	الوحدة الأولى مدخل التميز في خدمة العملاء
دراسات خدمة العملاء - تجربة العميل - خارطة رحلة العميل - خدمة العملاء - آثار الخدمة على المنظمة - التصنيف المتدرج للعملاء - جودة الخدمة المقدمة - أبعاد الخدمة المتميزة (نموذج RATER) - الأبعاد الخمسة للخدمة المتميزة (الاعتمادية - الاستجابة - الضمان - الملموسية - التعاطف) مؤشر تقييم أبعاد الخدمة المقدمة من سُبُل - أهم الحاجات للعملاء من الموظف مقدم الخدمة	الوحدة الثانية العميل
وصف المسؤولية - ماهية المسؤولية - أبرز الأدوار - مؤشر قياس مستوى المسؤولية الشخصية والمهنية - الاهتمام والتأثير والتركيز - تمرين أعمالك تتعاضف - تعظيم النية - مستوى الأداء وجمال المعنى - مبادرات تجاه المسؤولية المهنية في دائرة التأثير	المحور الأول: المسؤولية
وعي المشاعر - المشاعر الايجابية والسلبية - ميزان المشاعر - أبرز المشاعر - مواصفات الشخص الذكي عاطفياً - مؤشر قياس الوعي العاطفي - مؤشر قياس إدارة الانفعال - نصائح إدارة الانفعال - مهارة إدارة الانفعال - مهارة إدارة الغضب - ضغوطات الحياة - اكتشاف حالة الضغط لديك	المحور الثاني: الجاهزية العاطفية
قدوت خدمة العملاء - مؤشر قياس قدرتك على الاتصال - دوائر العلاقات - مهارات الحضور - الانطباع الأول - مؤشر قياس قدرتك على صناعة انطباع أول - مهارات الاستماع - أنواع الاستماع - مؤشر قياس مهارة الاستماع - تمارين الاستماع - مهارة الحوارات - مؤشر قياس قدرتك على اقامة الحوارات - تمارين الحوارات - آداب الحوار - بناء الثقة والمصداقية - الدبلوماسية واللباقة - مهارة الاتصال الهاتفي	المحور الثالث: الجاهزية الاجتماعية
شكاوى العملاء - نموذج التعامل مع الشكوى - ما الذي يجب فعله تجاه شكاوى العملاء - مهارات التعامل مع الاعتراضات - أهمية الابتكار والتطوير الوظيفي	المحور الأول: الشكاوى والاعتراضات
التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة: (العميل الصامت - العميل الثرثار - العميل المجادل - العميل المشكك - العميل المتردد - العميل العصبي)	المحور الثاني: الشخصيات المختلفة

الوحدة الثالثة مُقدم الخدمة

الوحدة الرابعة:
التعامل مع الأنماط المختلفة

مفاتيح المادة التدريبية:

هي عبارة تصف بدقة ما يجب على المتدرب أن يعرفه أو يفعله أو يشعر به حتى يصل التدريب إلى النتيجة المنشودة.



هي مرحلة أولية من تدريب أي فكرة تهدف إلى ربط معلومات المتدرب السابقة بالخبرة الجديدة التي يتعلمها الآن.



هي دعوة للتفكير في معلومة حول السياق التدريبي المطروح.



هي مرحلة من التدريب تهدف إلى استثارة دافعية المتدرب وإبقاء شغلة حماسه نحو المفهوم أو المهارة المطروحة.



ترمز هذه الكلمة إلى الإطار المعرفي للفكرة أو المهارة المقدمة معروضة تبعاً لأنماط التعلم المختلفة.



تتوجه الأنشطة التدريبية في (طبق) إلى ممارسة المهارة أو تعميق المفهوم عبر التمارين التدريبية.



هي بعض المعلومات الهامة المرتبطة بالمادة والتي يمكن للمتدرب الإطلاع عليها لكي يُثري معلوماته الإضافية.



مجموعة من الأنشطة والتطبيقات التدريبية التي يمكن للمتدرب أن يقوم بها بنفسه كإثراء لمهاراته المعرفية.





نشاط: ١

نوع النشاط: فردي
الوقت: ١٠ دقائق



فكر

نشاط استفتاحي:

الهدف من النشاط:

التعرف على الزملاء المتدربين وكسر الحواجز الجليدية:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

تنفيذ النشاط:

أخي المتدرب: تكرم علينا باسمك وطبيعة عملك وأجب على التساؤل التالي:
«ماذا لو لم أكن في قاعة التدريب الآن! ... ما الأعمال التي كان من المفترض أن أقوم
بها في هذه اللحظة عملياً أو اجتماعياً؟»

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ملاحظات

A large, rounded rectangular area with a light blue border, containing numerous horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الأولى
مدخل التميز في خدمة العملاء





الوحدة الأولى: مدخل التميز في خدمة العملاء

| الهدف العام:

أن يتعرّف المتدرب على مفهوم التميز في خدمة العملاء وأركان ومستويات الخدمة المتميزة.

| الأهداف التفصيلية:

- أن يُعرّف المتدرب ماهية الخدمة.
- أن يتعرّف المتدرب على أهم وأبرز مصطلحات الخدمة.
- أن يدرك المتدرب ماهية التميز الخدمي (وسر التميز).
- أن يُصنّف المتدرب مستويات الخدمة المقدمة للجمهور.
- أن يلم المتدرب بأركان الخدمة المتميزة.



نوع النشاط: فردي
الوقت: ١٥ دقائق



مصطلحات الخدمة:

أخي المتدرب: اكتب ما يتبادر إلى ذهنك من معنى تفهم فيه الكلمات التالية وأي مثال يؤيد المعنى الذي ذكرته:

<input type="text"/>	١- الخدمة:
<input type="text"/>	٢- مقدم الخدمة:
<input type="text"/>	٣- العميل:
<input type="text"/>	٤- خدوم:
<input type="text"/>	٥- التعامل:
<input type="text"/>	٦- علاقة عمل:
<input type="text"/>	٧- رسم الخدمة:
<input type="text"/>	٨- رحلة العميل:
<input type="text"/>	٩- تجربة العميل:



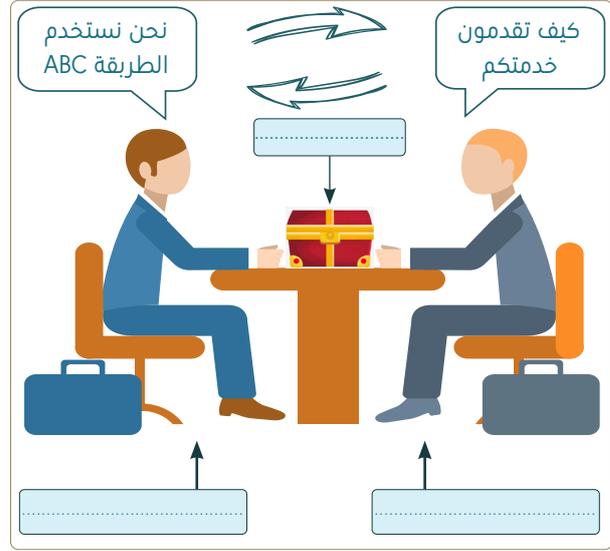
فكر

مصطلحات الخدمة:

أخي المتدرب: استخدم الكلمات السابقة والمعاني التي كتبتها لتسمية الأشكال والرسومات التالية:



.....



.....



.....



.....



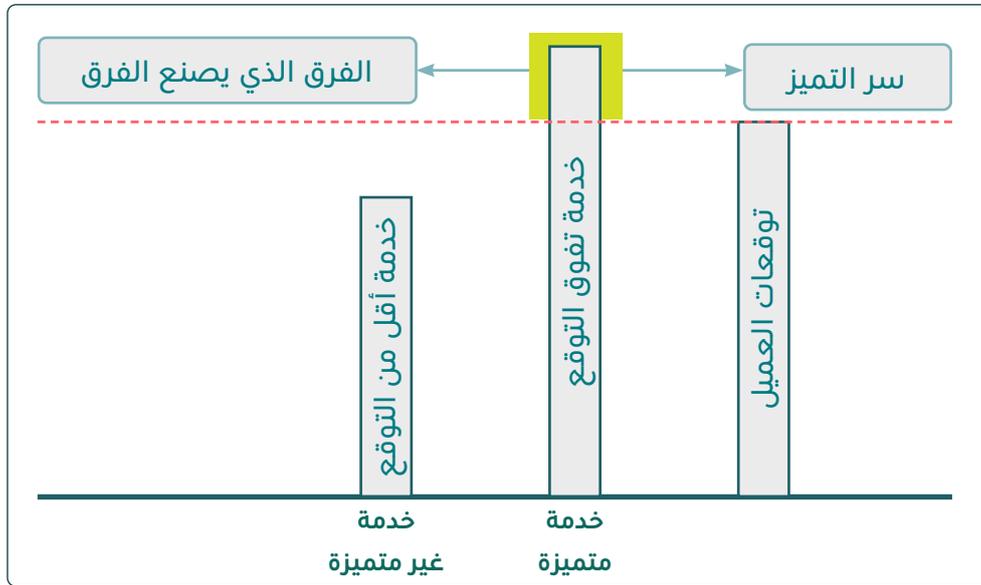
مصطلحات الخدمة:



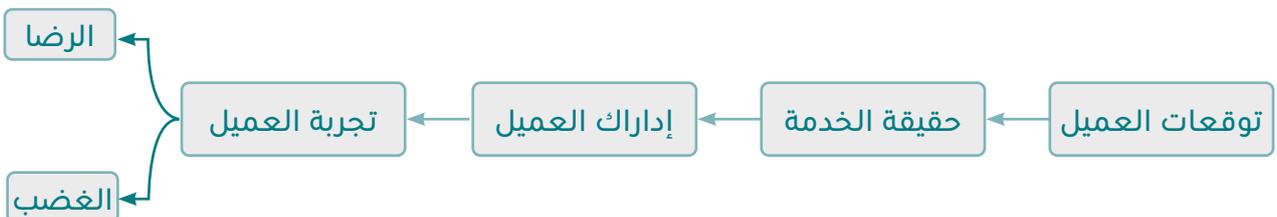


التميز الخدمي:

يحمل العميل في ذهنه توقعات عن الخدمة التي ستقدم له ومقدار ونوعية الجهد الذي سيمثل هذه الخدمة وطبيعة تقديمه، مبنية على خبراته السابقة واحتياجاته الشخصية وما يسمعه عن الخدمة من الآخرين أو من المنظمة نفسها في تواصلها الخارجي، وحينما يتم تقديم الخدمة يدرك العميل الواقع الذي حدث له فيقارن هذا الواقع بالتوقع المسبق وبناءً عليه يحكم على الخدمة.

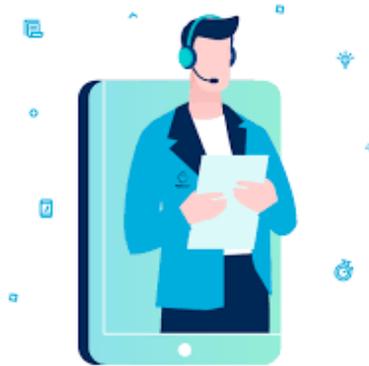
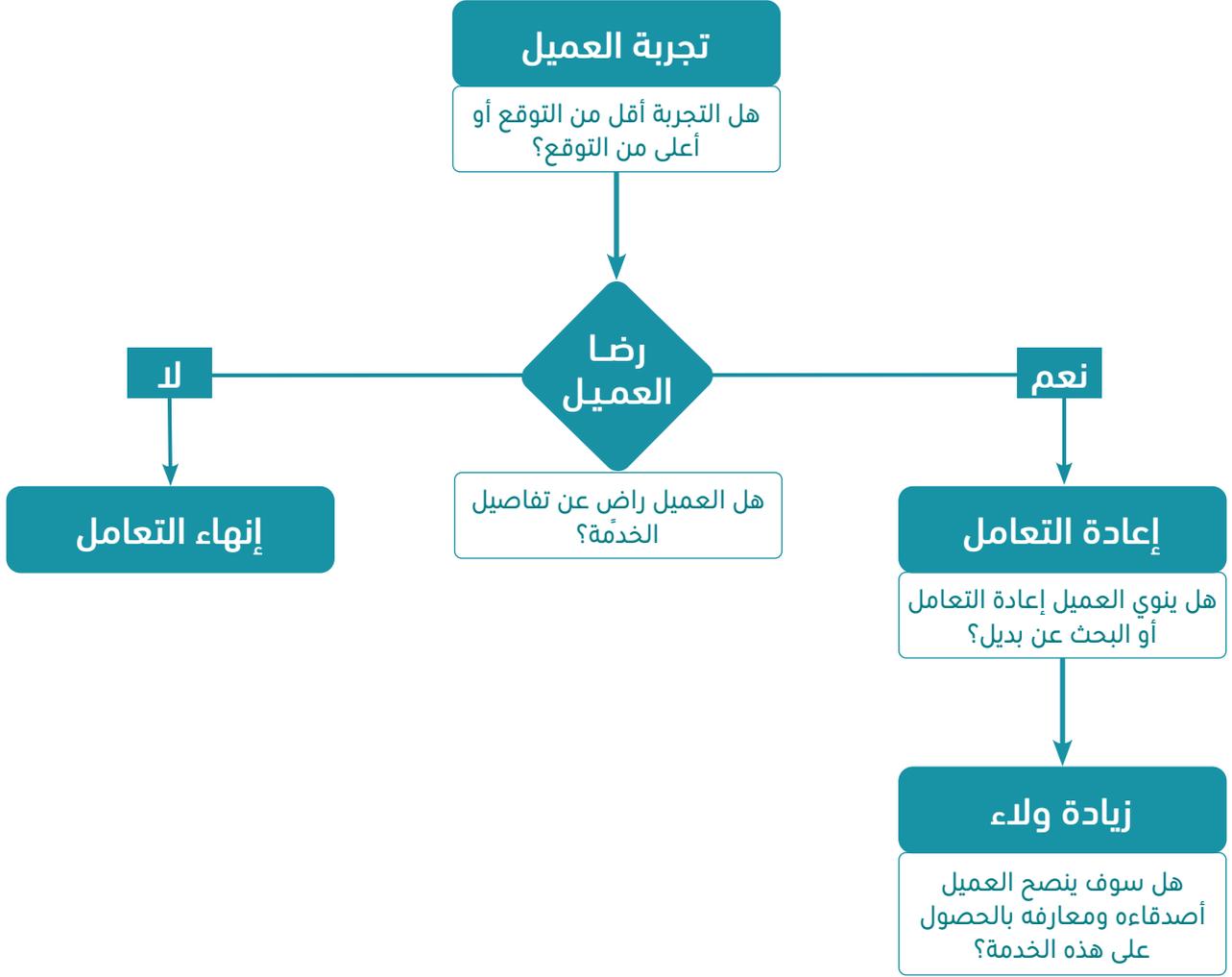


ليست الحقيقة التي تحدث هي ما يؤثر على رضا العميل بل إدراك العميل لهذه الحقيقة هو ما يصوغ تجربته فقد تؤثر اللمسات اليسيرة من كلمة طيبة أو ابتسامة أو حضور أو إهتمام فتجربة العميل تحركها قيم العملاء الشخصية واختلافاتهم فما يشعر به شخص ما يختلف عما يشعر به آخر.



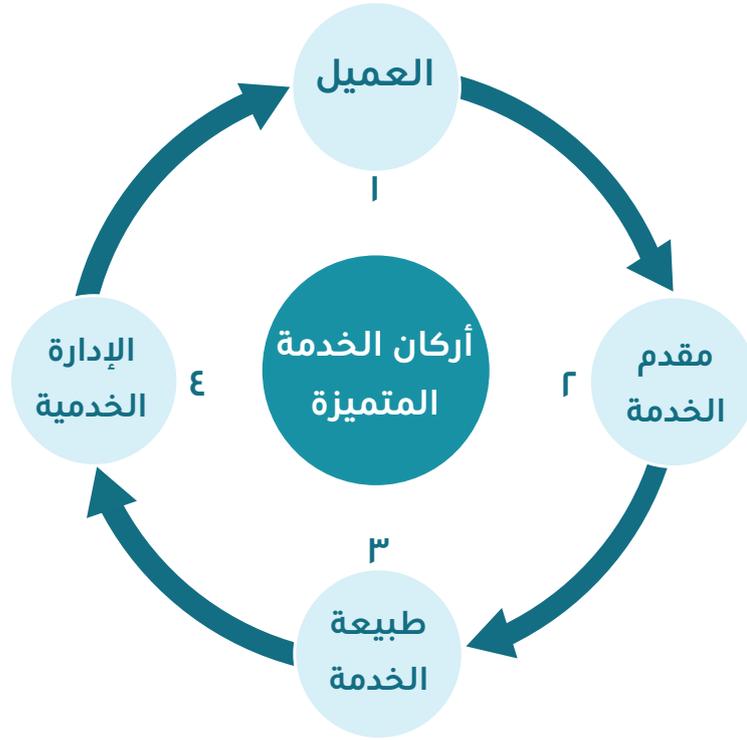


مستويات الخدمة المقدمة:





نموذج التميز:

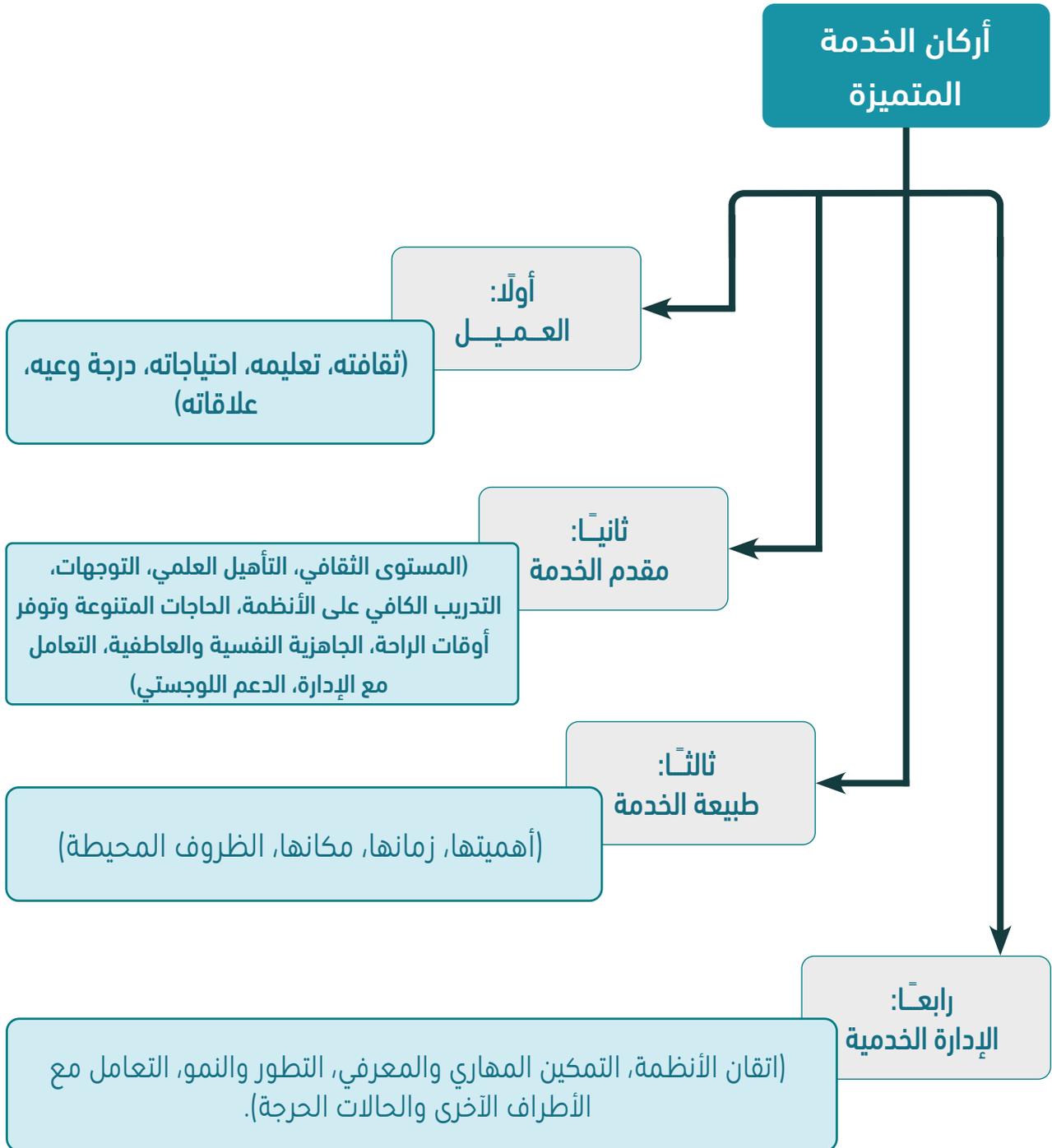


تتكون الخدمة المتميزة من أربعة أركان أساسية تتحد لكي ترتقي بالخدمة بتوازن وتواز.





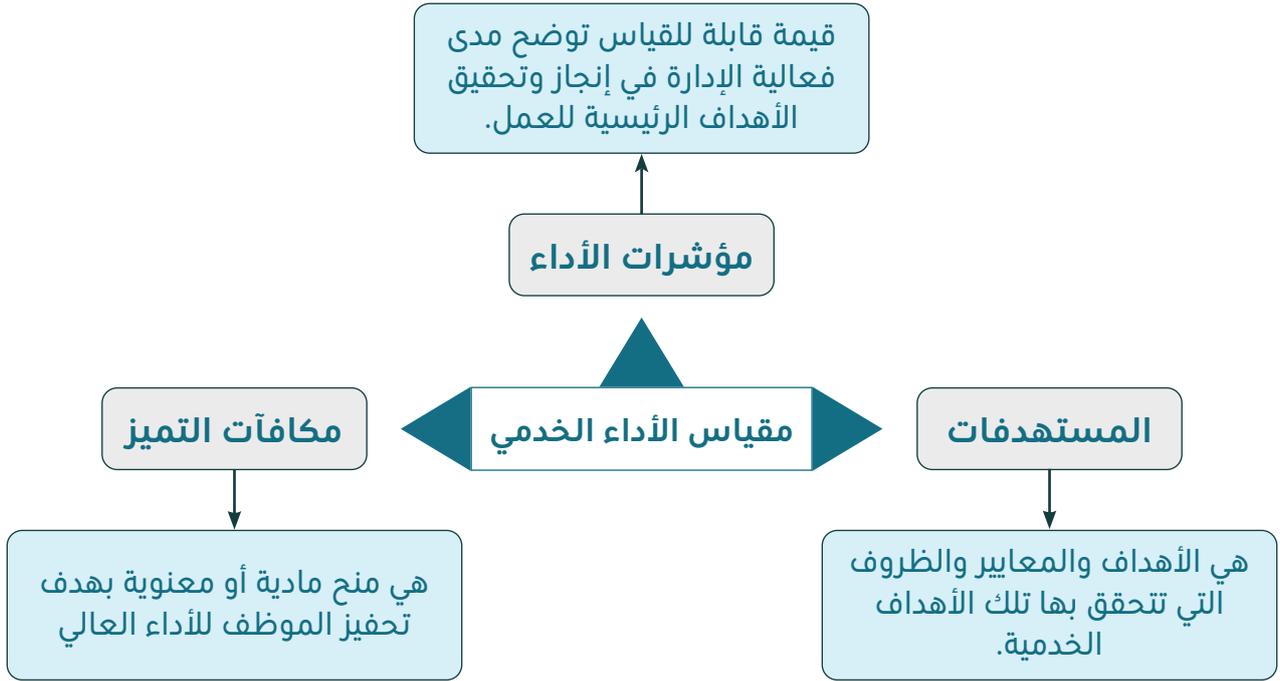
أركان الخدمة المتميزة:





الأداء الخدمي:

أخي المتدرب: حل العلاقة الإيجابية والسلبية بين هذه العناصر الثلاثة، مع مثال على بيئة العمل في سبل:



الوحدة الثانية

العميل





الوحدة الثانية: العميل

| الهدف العام:

أن يتعرّف المتدرب على تجربة ورحلة العميل وأبعاد الخدمة المتميزة.

| الأهداف التفصيلية:

- أن يتحفز المتدرب لأهمية خدمة العملاء وقيمة العميل.
- أن يتعرّف المتدرب على تجربة العميل وأهميتها.
- أن يتعرّف المتدرب على خارطة رحلة العميل.
- أن يتعرّف المتدرب على مفهوم الخدمة وآثارها على المنظمة.
- أن يدرك المتدرب التصنيف المتدرج للعملاء.
- أن يدرك المتدرب الأبعاد الخمسة للخدمة المتميزة.
- أن يقيم المتدرب أبعاد الخدمة التي تقدمها سبل.



دراسات عن خدمة العملاء:

وفي دراسة قامت بها مجموعة "ماكينزي" عن خدمة العملاء توصلت إلى النتائج التالية:

من العملاء قاموا بتغيير الشركات بسبب سوء تجربة العميل ٨٩%

من العملاء توقفوا عن الشراء بعد خدمة عمل سيئة ٥٩%

من عمليات الشراء تأتي من العملاء العائدين ٥٧%

من المستهلكين يطلب درجة معينة من الدعم أثناء إجراء عملية شراء عبر الإنترنت ٨٣%

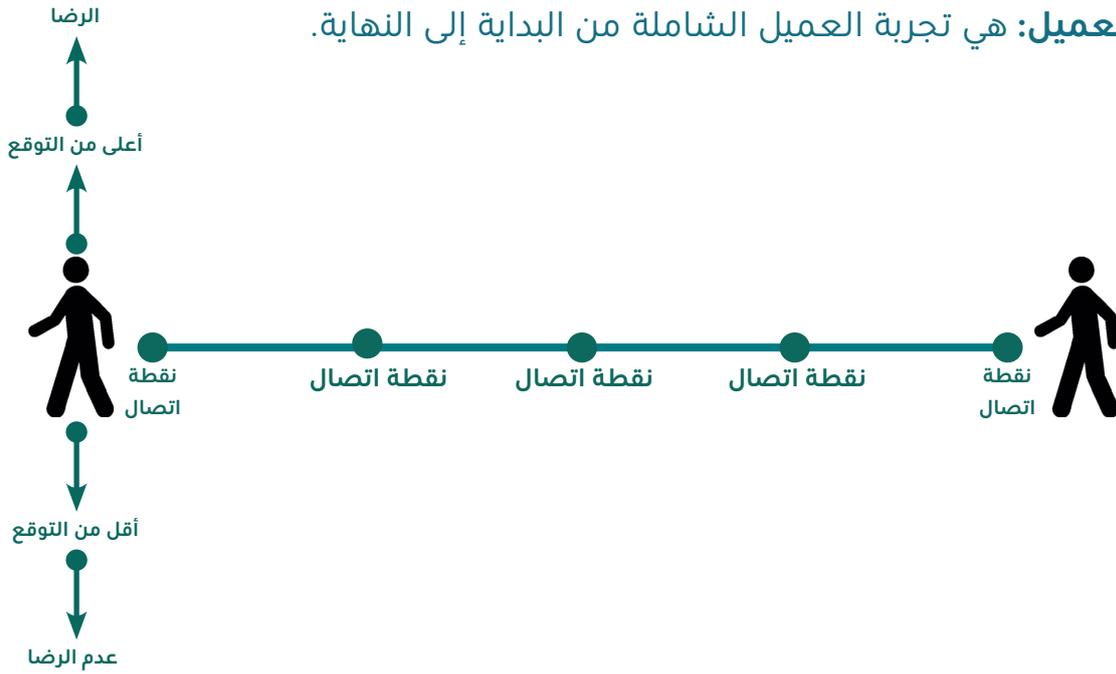
من الشركات لديها استراتيجية لتطوير تجربة العميل ٢٦%



تجربة العميل:

تجربة العميل: انطباعه، واحساسه (ما يراه - ويسمعه - ويلمسه - ويشعر به)، تجاه المنظمة بعد تعامله معها في نقاط البيع أو مراكز الخدمة أو الدعم.

رحلة العميل: هي تجربة العميل الشاملة من البداية إلى النهاية.





| خارطة رحلة العميل:

أخي المتدرب: اكتب تمثيلاً مرتباً للعمليات التي يمر بها عميل سُبُل الحقيقي أو المحتمل متبعاً الخطوات التالية:

١. ضع نفسك مكان العميل وضع وصفًا وتصنيفًا دقيقًا للعميل بحيث يُمثل شريحة من شرائح العملاء.
٢. وضح المراحل الرئيسية التي يمر بها العميل والأنشطة الرئيسية التي يقوم بها أثناء رحلته من (٣) إلى (٨) مراحل.
٣. ما الهدف الذي يسعى العميل إلى تحقيقه في كل مرحلة؟ وما هي احتياجاته ونقاط ألمه؟
٤. ما العقبات التي تواجه العميل في كل مرحلة؟
٥. حدد قناة الاتصال التي يتواصل فيها مع المنظمة؟
٦. حدد المراحل الحرجة (هي نقاط اتصال تؤثر بصورة كبيرة على بقية الإجراءات)؟
٧. اختتم ببعض الوجوه السعيدة أو الحزينة التي يشعر بها العميل في كل مرحلة؟

تحليل رحلة العميل

تطوير رحلة العميل

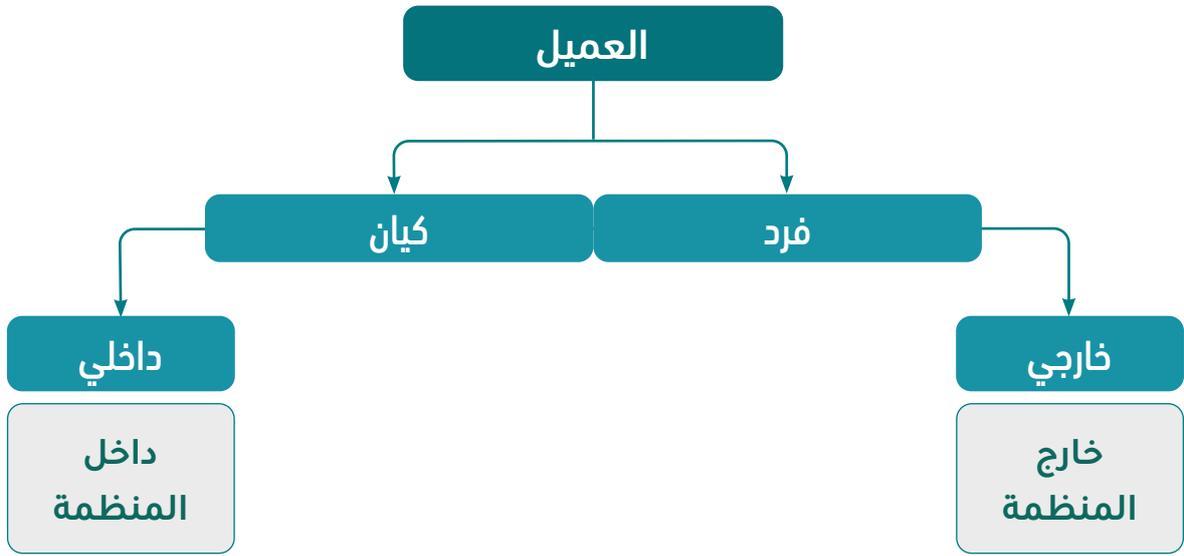
١. هل يمكن تقليل الوقت؟
٢. هل يمكن زيادة سعادة العميل؟
٣. هل يمكن تبسيط بعض الخطوات؟



خدمة العملاء:

مفهوم خدمة العملاء:

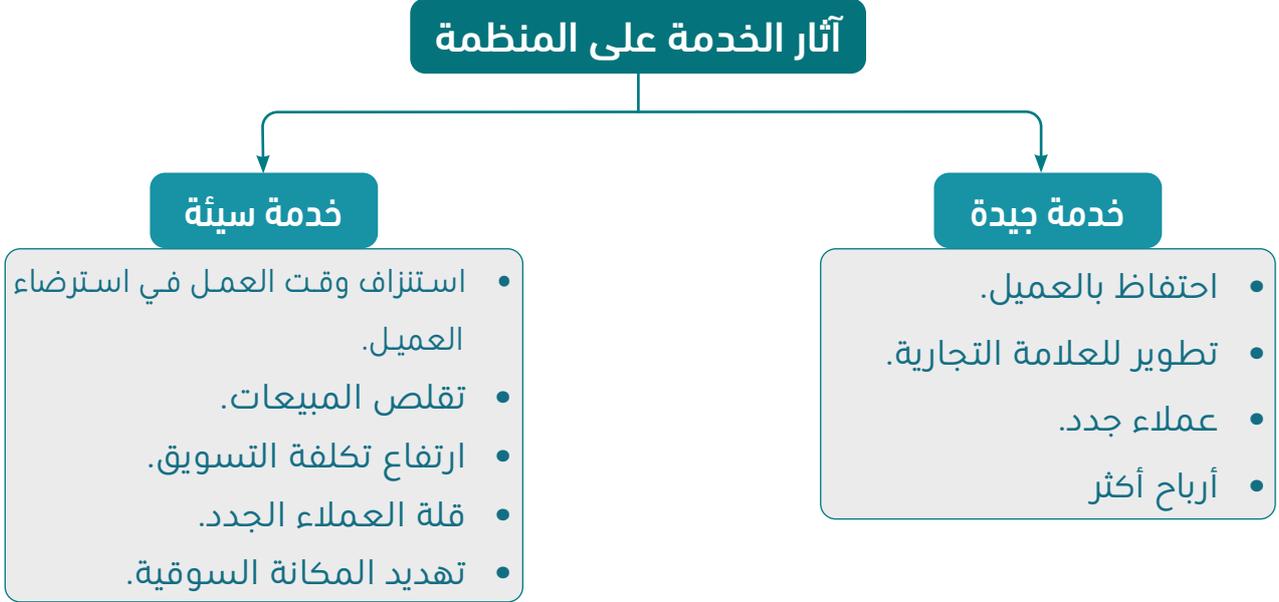
هي مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تُلبّي احتياجات وتوقعات العملاء المنفذة بجودة ينتج عنها رضا العملاء.



- **العميل:** سبب وجود المنظمة.
- **العميل:** هو المحفز للتطور وهو المصدر الأساسي للتطوير.
- **العميل:** وسيلة الربح والنمو والاستقرار.
- **العميل:** أهم وسيلة إعلان.



آثار الخدمة على المنظمة:



من نتائج البحوث والدراسات، التي قامت بها «هارفرد بيزنس» في مجال خدمة العملاء توصلت إلى أن العملاء يوقفون تعاملهم مع المنظمات للأسباب التالية:





إثراء

التصنيف المتدرج للعملاء:

شجع حماسه وقدر تفاعله	مُتحمس	يتسم بتبني الموقف والحماس له
حول مسانדתه إلى أداء	مُساند	داعم ويحتاج تحريكا نحو الأداء
حوّله للبداية الجديدة	مُقتنع	متقبل للموقف ومستعد للبدء من جديد
دعم جانب الثقة والمصداقية لديه	مُتردد	يتسم بالشك تجاه الموقف
أعزله عن الجمهور قدر الاستطاعة اسع لاحتوائه عن طريق التفريغ الوجداني	ساخط	لديه غضب داخلي ويعبر عنه بتصرفه معينة
أخذه قدر الاستطاعة واسع لاستثارته بطريقة مهنية لتتعرف على حقيقة مواقفه	مُقاوم	مرحلة بين الغضب الداخلي والخارجي
تعامل معه بحذر وحزم وحكمه واستثمر سلطتك الرسمية	عدائي	يظهر عدائية في الموقف بغضب معلن



جودة الخدمة المقدمة:

أخي المتدرب: الآن كيف يحكم العميل على جودة الخدمة المقدمة من خلال نموذج (RATER)؟



أبعاد الخدمة المتميزة «نموذج RATER»:

نموذج (RATER) هو أداة تساعد الجهات الخدمية أن تقيم درجة الرضا لدى عملائها والخبرة التي تعرضو لها أثناء رحلتهم نحو تلقي الخدمة، وله خمسة أبعاد رئيسية يوضحها الشكل التالي:



الملموسية
Tangibles 15%



الاعتمادية
Reliability 31%

أبعاد الخدمة المتميزة
التي تحقق الرضى والولاء من قبل العميل ونسبة تأثير كل بُعد على جودة تقديم الخدمة



الضمان
Assurance 18%



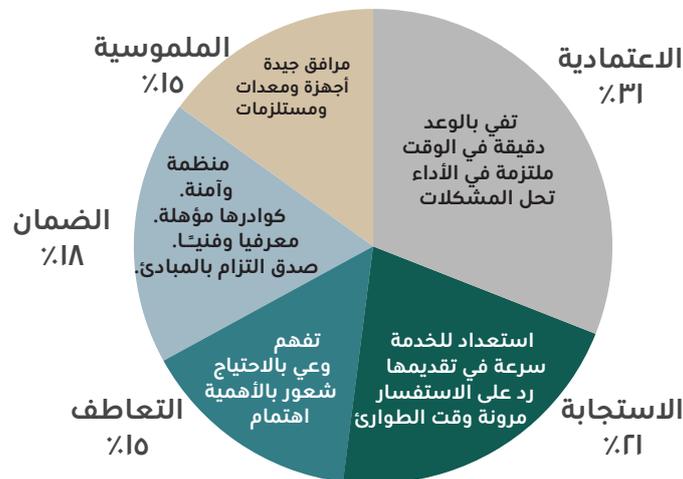
الاستجابة
Responsiveness 21%



التعاطف
Empathy 15%

تحتوي هذه الأبعاد على نظرة شمولية للأداء الخدمي في سبل فكل بعد يغطي جانباً من الأداء المتميز في الخدمة حتى تكون الأبعاد مجتمعة قادرة على تعبير حقيقي عن الخدمة المتميزة وهذا ما تتطلع إليه سبل (الشمولية في تقديم الخدمة) والتطور المتوازي المستمر.

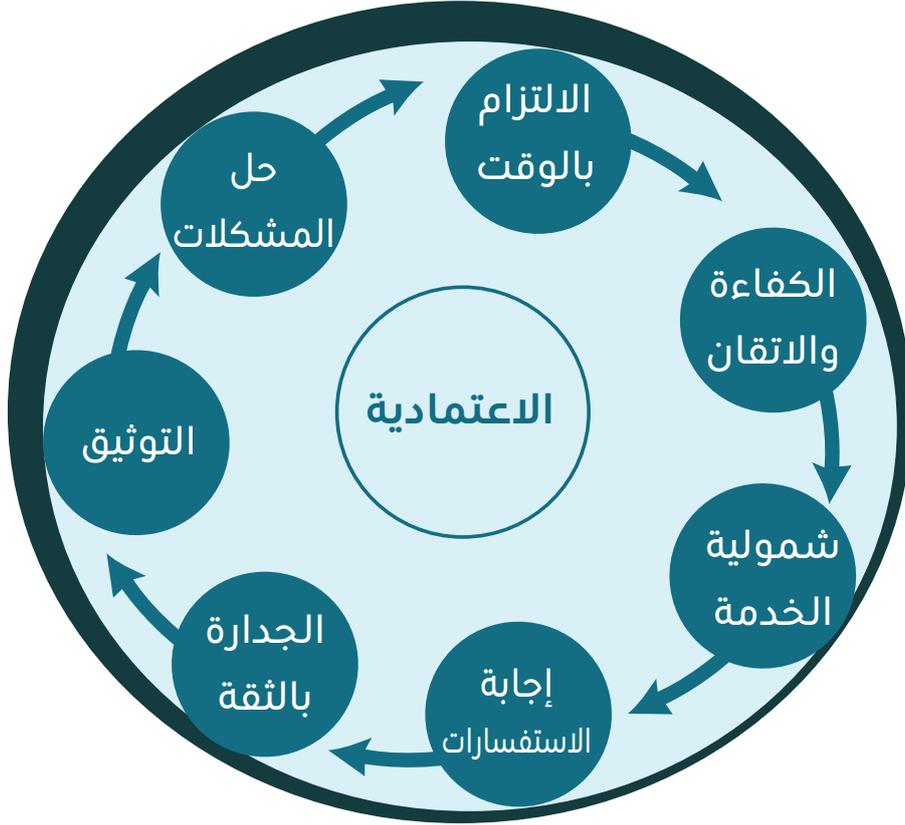
الأبعاد





أبعاد الخدمة المتميزة:

البُعد الأول: الاعتمادية - الوزن المعياري «٣١٪»:



يرى العميل سُبُل من خلال هذا البُعد أنها منظمة موثوقة قادرة على تقديم الخدمة بالشكل الذي يُعتمد عليه، تتسم بالوفاء والدقة في وعودها وأوقاتها، توجد حلولاً مستمرة لمشاكله فيشعر أن خدمته البريدية في أيادي أمينة.

طبق:

أخي المتدرب: حدد في الفراغ المناسب هل السلوك التنظيمي في البُعد يُعنيك أو يُعني غيرك داخل المنظمة؟

.....

.....

.....

.....

.....



أبعاد الخدمة المتميزة: البُعد الثاني: الاستجابة - الوزن المعياري «٢١٪»:



يرى العميل سبل من واقع هذا البُعد أنها قادرة على تلبية طلباته بالسرعة المناسبة مع مستوى عالٍ من الرضا والرغبة والاستعداد لتقديم الخدمة، ترد على استفساراته، وتشركه في إجراءات الخدمة التي يتلقاها، تخبره بالمواعيد لا تجعله ينتظر كثيراً، لا تفضل غيره عليه وتمتلك المرونة لتلبية احتياجاته الطارئة.

طبق:

أخي المتدرب: حدد في الفراغ المناسب هل السلوك التنظيمي في البُعد يعينك أو يعني غيرك داخل المنظمة؟

.....

.....

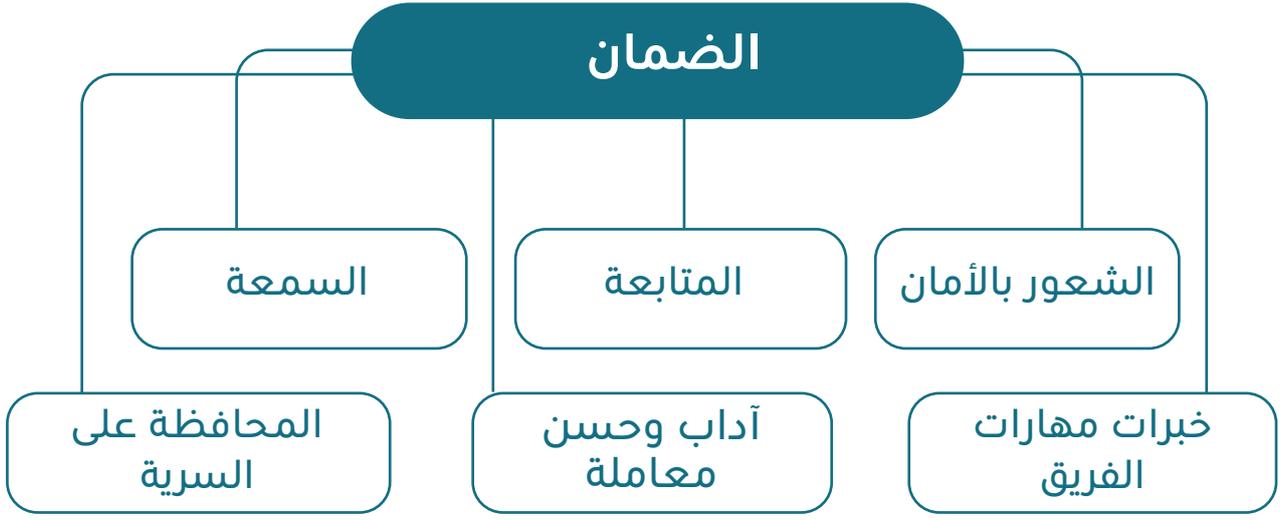
.....

.....

.....



| أبعاد الخدمة المتميزة:
البُعد الثالث: الضمان - الوزن المعياري «١٨٪»:



يرى العميل سُبُل من خلال هذا البُعد أنها منظمة آمنة كوادرها مؤهلون ولديهم جاهزية فنية ومعرفة وقدرة عالية في أداء أعمالهم، صادقون يتمتعون بالتزام عالٍ بالمبادئ والأخلاق.

| طبق:

أخي المتدرب: حدد في الفراغ المناسب هل السلوك التنظيمي في البُعد يُعَنِّيك أو يُعَنِّي غيرك داخل المنظمة؟

.....

.....

.....

.....

.....



أبعاد الخدمة المتميزة: البُعد الرابع: الملموسية - الوزن المعياري «١٥٪»:



يرى العميل سُبُل من خلال هذا البُعد أنها توفر له مرافق جيدة مصممة بجودة عالية، ومنفذة بدقة وإتقان، فيها أثاث وديكور مناسب وتوفر وسائل الراحة واحتياجات تقديم الخدمة من أجهزة ومعدات ومستلزمات مع شكل خارجي جذاب وأنيق يرى أن مكتب الاستقبال الذي سيستقبله يعطيه إنطباعًا إيجابيًا بمظهره ومظهر من يشغله، فهو مقر مناسب لتقديم الخدمة.

طبق:

أخي المتدرب: حدد في الفراغ المناسب هل السلوك التنظيمي في البُعد يعينك أو يعني غيرك داخل المنظمة؟

.....

.....

.....

.....

.....



أبعاد الخدمة المتميزة:

البُعد الخامس: التعاطف - الوزن المعياري «١٥٪»:



يرى العميل سُبُل من خال هذا البُعد أنها منظمة يعامله أفرادها بصورة شخصية، يهتمون به ويبشون في وجهه، ويضعون لمصلحته أولوية، يجد لديهم العناية والاهتمام والتفهم والوعي بالاحتياج، يحرصون على الاستماع إليه وتلبية مطالبه فينادونه باسمه ويشعرونه بالأهمية

طبق:

أخي المتدرب: حدد في الفراغ المناسب هل السلوك التنظيمي في البُعد يُعَنِّيك أو يُعَنِّي غيرك داخل المنظمة؟

.....

.....

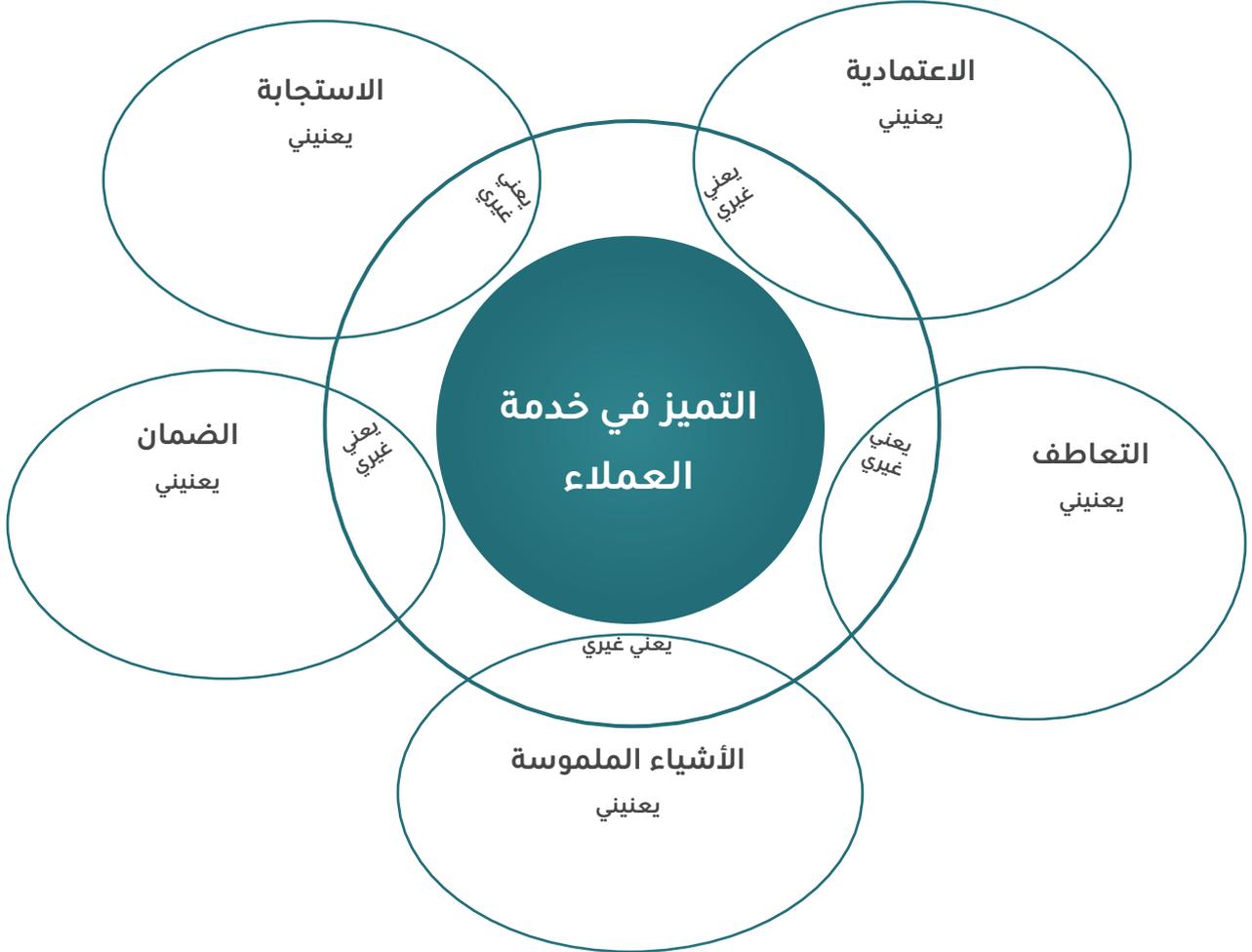
.....

.....

.....

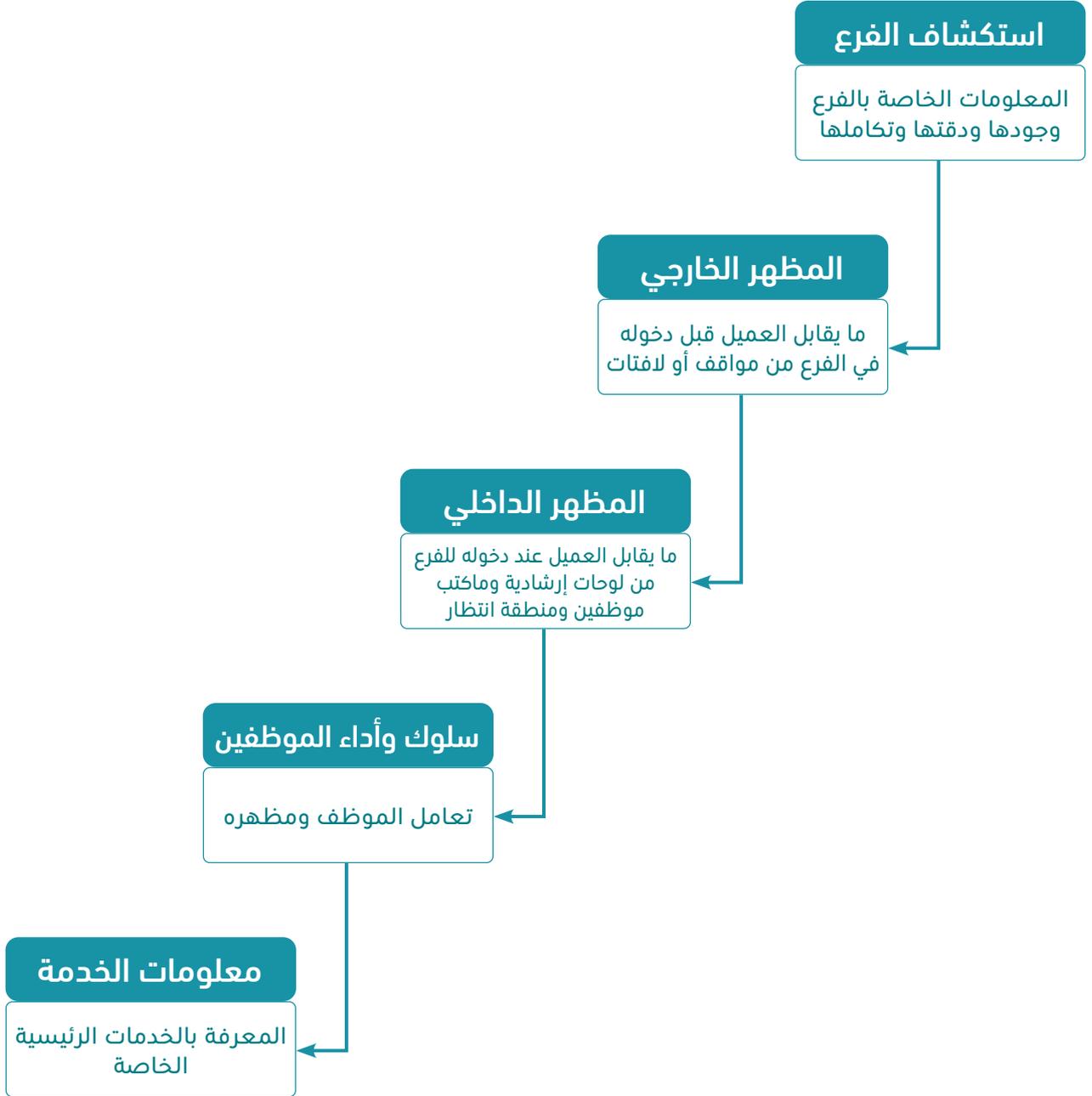


أبعاد الخدمة المتميزة:





تطبيق معايير الخدمة المتميزة في (سُبل):





مؤشر تطبيق أبعاد الخدمة المقدمة من الفروع:

م	العبرة	نعم	لا
أولاً: اكتشاف الفرع:			
١	هل موقع الفرع متوفر على خرائط جوجل؟		
٢	هل تعليمات الوصول إلى الفرع على خرائط جوجل صحيحة؟		
٣	هل ساعات عمل الفرع موضحة ومتوفرة على خرائط جوجل؟		
٤	هل الفرع موجود في قائمة الفروع على الموقع الإلكتروني؟		
٥	هل موقع الفرع موضح ومتوفر على الموقع الإلكتروني؟		
٦	هل ساعات عمل الفرع موضحة ومتوفرة على الموقع الإلكتروني؟		
٧	هل الخدمات المقدمة في الفرع موضحة ومتوفرة على الموقع الإلكتروني؟		
٨	هل الفرع موجود في قائمة الفروع على التطبيق؟		
٩	هل موقع الفرع واضح ومتوفر على التطبيق؟		
١٠	هل ساعات عمل الفرع موضحة ومتوفرة على التطبيق؟		
١١	هل العميل يستطيع الحصول على موقع الفرع من خلال مركز الاتصال؟		
١٢	هل العميل يستطيع الحصول على ساعات عمل الفرع من خلال مركز الاتصال؟		
١٣	هل العميل يستطيع الحصول على الخدمات التي يقدمها الفرع من خلال مركز الاتصال؟		
ثانياً: المظهر الخارجي:			
١٤	هل يوجد بالفرع أي لافتات إرشادية توضح مكاتب الاستعلامات / الاستقبال؟		
١٥	هل يوجد لوحة ساعات العمل متوفرة وواضحة عند مدخل الفرع؟		
١٦	هل اللافتات الإرشادية للمدخل واضحة بما يكفي لإرشاد العملاء إلى الفرع؟		
١٧	هل يوجد أماكن كافية في مواقف السيارات؟		
١٨	هل يوجد لوحة متوفرة موضحة لضرورة ارتداء قناع الوجه (الكمام) عند مدخل الفرع؟		
١٩	هل موقف السيارات الخاص بالفرع منظم لطريقة الاصطفاف؟		
٢٠	هل موقف السيارات الخاص بالفرع دائماً مزدحم ولا يكفي لعدد سيارات المراجعين؟		
٢١	هل يوجد لافتة إرشادية عند مدخل المبنى أو داخله تحدد بوضوح القسم المعني بخدمة العملاء؟		
٢٢	هل يوجد لوحة «ممنوع التدخين» عند المدخل الرئيسي للفرع؟		
٢٣	هل اللافتات الإرشادية توضح موقع مواقف سيارات العملاء؟		
٢٤	هل يوجد حارس الأمن بالفرع، ويقوم بمسؤوليته في إدارة حركة المرور والتكدس عند اللزوم؟		
٢٥	هل يوجد بالفرع مواقف سيارات مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة؟		
٢٦	هل موقف السيارات المخصص لذوي الاحتياجات الخاصة متجه نحو المدخل الرئيسي ومناسب لهم (منحدرات خارجية للكراسي، عن طريق اللمس... إلخ)		
٢٧	هل يوجد لافتات إرشادية واضحة لموقف ذوي الاحتياجات الخاصة؟		



مؤشر تقييم أبعاد الخدمة المقدمة من (سُبل):

م	العبرة	نعم	لا
ثالثًا: المظهر الداخلي:			
٢٨	هل يتم فحص درجة حرارة العميل عند المدخل؟		
٢٩	هل يقوم الموظف بتأكد من الحالة الصحية على تطبيق توكلنا؟		
٣٠	هل الفرع يراعي ويوفر الشروط والأحكام؟		
٣١	هل يوجد/ يتوفر بالفرع ماكينات الخدمة الذاتية؟		
٣٢	هل ماكينات الخدمة الذاتية الموجود بالفرع صالحة للعمل؟		
٣٣	هل يوجد شاشات متوفرة لأرقام التذاكر؟		
٣٤	هل شاشات أرقام التذاكر بالفرع تعمل بشكل جيد؟		
٣٥	إذا لم يوجد نظام للتذاكر، هل يوجد موظف مسؤول عن تنظيم الطابور؟		
٣٦	هل يتدخل مدير الفرع لتنظيم الإزدحام؟		
٣٧	هل الفرع مزدهم معظم الأوقات؟		
٣٨	هل الفرع نظيف؟		
٣٩	هل رائحة الفرع جيدة؟		
٤٠	هل التكييف بالفرع يعمل بشكل جيد؟		
٤١	هل المكاتب بالفرع نظيفة؟		
٤٢	هل منطقة الانتظار بالفرع مرتبة ونظيفة؟		
٤٣	هل يتم إتباع الإجراءات الإحترازية في الفرع «مثل: التباعد الاجتماعي»؟		
٤٤	هل لوحات/ علامات التباعد الاجتماعي موجودة/ متوفرة بالفرع؟		
٤٥	هل يوجد/ يتوفر بالفرع زجاجات المطهرات وموزعة بشكل مناسب؟		
٤٦	هل يتم إتباع الإجراءات الإحترازية في الفرع؟ وهل الجميع يرتدون أقنعة الوجه (الكمام)؟		
٤٧	هل يوجد/ يتوفر بالفرع كراسي في منطقة الانتظار؟		
٤٨	هل يوجد كراسي في منطقة الانتظار بالفرع وهل هي بحالة جيدة؟		
٤٩	هل يوجد لافتات على الكراسي ترشد لضرورة التباعد الاجتماعي؟		
٥٠	هل يوجد طفايات حريق في الفرع؟		
٥١	هل يوجد/ يتوفر شاشة/ لوحة لرقم الخدمة متوفرة في كل مكتب؟		
٥٢	هل منطقة صندوق البريد والخزائن بحالة جيدة؟		
٥٣	هل معلومات خزائن صندوق البريد واضحة؟		
٥٤	هل يستطيع العميل العثور على منطقة صندوق البريد بسهولة ويُسر؟		
٥٥	هل يوجد/ يتوفر بالفرع كتيبات؟		



مؤشر تطبيق أبعاد الخدمة المقدمة من الفروع:

م	العبرة	نعم	لا
رابعًا: أداء وسلوك الموظفين:			
٥٦	هل يوجد في الفرع مكتب استقبال؟		
٥٧	هل موظف الاستقبال موجود في مكتبه دائمًا لاستقبال العملاء؟		
٥٨	هل يقوم موظف الاستقبال بالترحيب بالعملاء: «الوقوف - الابتسام - الترحيب والتحية»؟		
٥٩	هل موظف الاستقبال والمنطقة المحيطة به نظيفة ومرتبطة؟		
٦٠	هل موظف الاستقبال قادرًا على التواصل باللغة التي يتحدث بها العميل؟		
٦١	هل موظف الاستقبال أنيق وذو مظهر جيد؟		
٦٢	هل موظف الاستقبال مُهذب ويتحلى بالكياسة؟		
٦٣	هل يكون موظف الاستقبال متنبهًا كليًا عند التعامل مع العملاء؟		
٦٤	هل يقوم موظف خدمة العملاء بالترحيب بهم: «الوقوف - الابتسام - الترحيب والتحية»؟		
٦٥	هل موظف خدمة العملاء والمنطقة المحيطة به نظيفة ومرتبطة؟		
٦٦	هل موظف خدمة العملاء قادرًا على التواصل باللغة التي يتحدث بها العميل؟		
٦٧	هل موظف خدمة العملاء أنيق وذو مظهر جيد؟		
٦٨	هل موظف خدمة العملاء مُهذب ويتحلى بالكياسة؟		
٦٩	هل يكون موظف خدمة العملاء متنبهًا كليًا عند التعامل مع العملاء؟		
٧٠	هل موظف خدمة العملاء على دراية بالخدمة المقدمة؟		
٧١	هل يطلب موظف خدمة العملاء عادةً المساعدة من موظف آخر؟		
٧٢	هل موظف خدمة العملاء عادةً يرتدي «شارة» بطاقة الهوية؟		
٧٣	هل موظف خدمة العملاء عادةً يفحص معلومات الخدمة عبر الانترنت؟		
٧٤	هل موظف خدمة العملاء عادةً يسأل العميل: «هل هناك شيئًا آخر يمكننا مساعدتك به»؟		
٧٥	هل موظف خدمة العملاء عادةً يشكر العميل ويظهر له التقدير لاختياره البريد السعودي (سبل)؟		
خامسًا: معلومات الخدمة:			
٧٦	هل موظف خدمة العملاء عادةً يستفسر عن بيانات العميل «الاسم - رقم الهاتف»؟		
٧٧	هل موظف خدمة العملاء عادةً يستفسر عن بيانات المستلم «الاسم - رقم الهاتف - العنوان»؟		
٧٨	هل موظف خدمة العملاء عادةً يستفسر عن نوع الخدمة «البريد الممتاز - الاقتصادي ... إلخ»؟		
٧٩	هل موظف خدمة العملاء عادةً يُخبر العميل بوقت التسليم المتوقع؟		
٨٠	هل موظف خدمة العملاء عادةً يستفسر عن نوع العبوة «ملايس - أجهزة - عطور ...»؟		
٨١	هل موظف خدمة العملاء عادةً يُخبر العميل عن قيمة الشحنة؟		
٨٢	هل موظف خدمة العملاء عادةً يستفسر من العميل عن خدمة التغليف المطلوبة؟		
٨٣	هل موظف خدمة العملاء عادةً يقترح على العميل خدمة تأمين الشحنة؟		
٨٤	هل موظف خدمة العملاء أخبر العميل بأنه ستصله رسالة لرابط استبيان عن رضاه عن الخدمة؟		



مؤشر تطبيق أبعاد الخدمة المقدمة من الفروع:

م	العبرة	نعم	لا
خامساً: معلومات الخدمة:			
٨٥	هل موظف خدمة العملاء عادة يسأل العميل عن رقم الشحنة؟		
٨٦	هل موظف خدمة العملاء يخبر العميل المستلم بأنه ستصله رسالة قصيرة لرابط استبيان عن رضاه عن الخدمة؟		
٧٨	هل موظف خدمة العملاء على دراية بخطوات الشكوى؟		
٨٨	هل موظف خدمة العملاء يزود العميل بالمعلومات الصحيحة عن كيفية متابعة الشكوى؟		
٨٩	هل موظف خدمة العملاء على دراية بالمعلومات المتعلقة بفوائد الخدمات وأسعارها؟		
٩٠	هل موظف خدمة العملاء عادةً يقوم بتزويد العميل بالمعلومات المناسبة حول أسماء الخدمات وشرحها؟		
٩١	هل موظف خدمة العملاء عادةً ما يشرح للعميل كيفية الاشتراك في خدمات البريد السعودي (سبل)؟		
٩٢	هل موظف خدمة العملاء على دراية بكافة المعلومات المتعلقة باشتراكات الخدمة؟		
٩٣	هل موظف خدمة العملاء على دراية بالمعلومات الصحيحة حول كيفية الاشتراك في العنوان الوطني؟		
٩٤	هل موظف خدمة العملاء على دراية بكافة معلومات وخطوات تحديث أو تعديل العنوان الوطني؟		
٩٥	هل موظف خدمة العملاء على دراية بكافة المعلومات المتعلقة بكيفية الإضافة أو الحذف في العنوان الوطني؟		

أخي المتدرب: نرجوا التكرم بحصر عدد الإجابات بـ "نعم"، وعدد الإجابات بـ "لا" في كل مؤشر من أبعاد الخدمة المقدمة في الفروع:

المظهر الداخلي

نعم:

لا:

المظهر الخارجي

نعم:

لا:

استكشاف الفرع

نعم:

لا:

معلومات الخدمة

نعم:

لا:

سلوك وأداء الموظفين

نعم:

لا:



أهم الحاجات للعملاء من الموظف مقدم الخدمة:

- أن تعاملهم بكرامة واحترام متبادل.
- أن يشعروا بالنجاح بعد تعاملهم معك.
- أن يتلقوا المساعدة عند الحاجة إليها.
- أن تعاملهم باعتبارهم متفردين.
- أن تتعامل مع صورتهم الذهنية عن أنفسهم.
- أن تحترم وقتهم.
- أن يشعروا أنك تقف إلى جانبهم.
- أن توفر لهم معلومات واضحة.
- أن تحقق لهم فوائد محددة من التعامل مع دائرتك.
- التواصل الجيد معهم.
- أن يشعرون أنك متعاطف معهم وتقف معهم في نفس الوضع.
- أن يشعروا بأنك تبذل أقصى ما في وسعك لتحقيق راحتهم وخدمتهم.
- أن تشعرهم أنك تتابع الأمر وتهتم به وأنت لن تتركهم أو تتخلي عنهم إلى أن تحل مشكلتهم أو تقدم لهم الخدمة على الوجه المطلوب والذي يرضيهم.





تمرين: تصنيف مشاكل العملاء:

أخي المتدرب: بين يديك بعض مشكلات العملاء (بالتعاون مع مجموعتك) نرجوا تصنيفها حسب مسؤوليتها سواء فردية أو مشتركة:

الشحنة معادة قبل
إنهاء مدة الحفظ

تأخير وصول الشحنة

لم يتم توصيل الشحنة
للعنوان الاختياري

مراجعة ضريبة القيمة
المضافة

شكوى على موظف

توجيه خاطئ

إعادة للمرسل

استفسار عن شحنة

الفرع مغلق خلال أوقات
العمل

تالفة أو ناقصة
المحتوى

مدة الانتظار

الشحنة تالفة

عدم القدرة على قبول
الشحنة في الفرع

عدم الالتزام بالإجراءات
الاحترازية

الشحنة مسلمة بالخطأ

عدم استلام مفتاح
صندوق البريد

شكوى على موزع

عدم القدرة على الدخول
إلى حسابي



تمرين: تصنيف مشاكل العملاء:

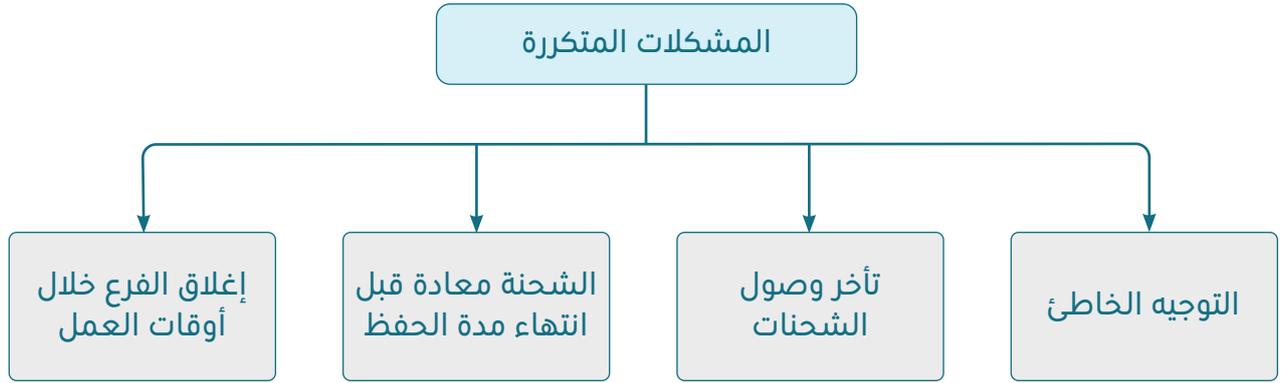
أخي المتدرب: بين يدك بعض مشكلات العملاء (بالتعاون مع مجموعتك) نرجوا تصنيفها حسب مسؤوليتها سواء فردية أو مشتركة:

م	الموظف	العميل	القائد	المنظمة
١				
٢				
٣				
٤				
٥				
٦				
٧				
٨				
٩				
١٠				
١١				
١٢				



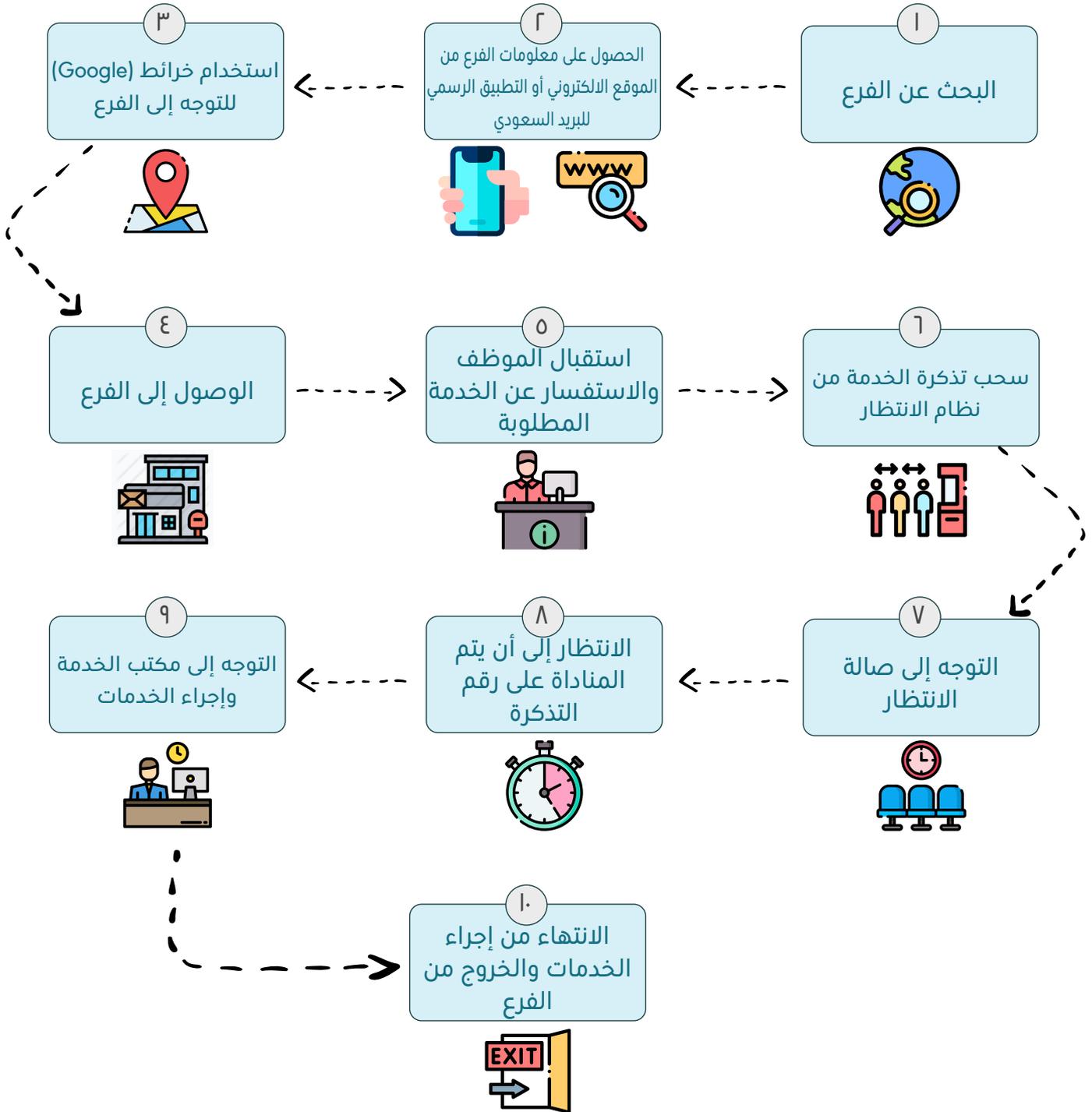
تطبيق جماعي:

أخي المتدرب: بالتعاون مع أفراد مجموعتك اختر أحد المشكلات المتكررة في البريد السعودي (سبل) وناقشها باستفاضة ثم اقترح حلولاً جذرة لحلها:





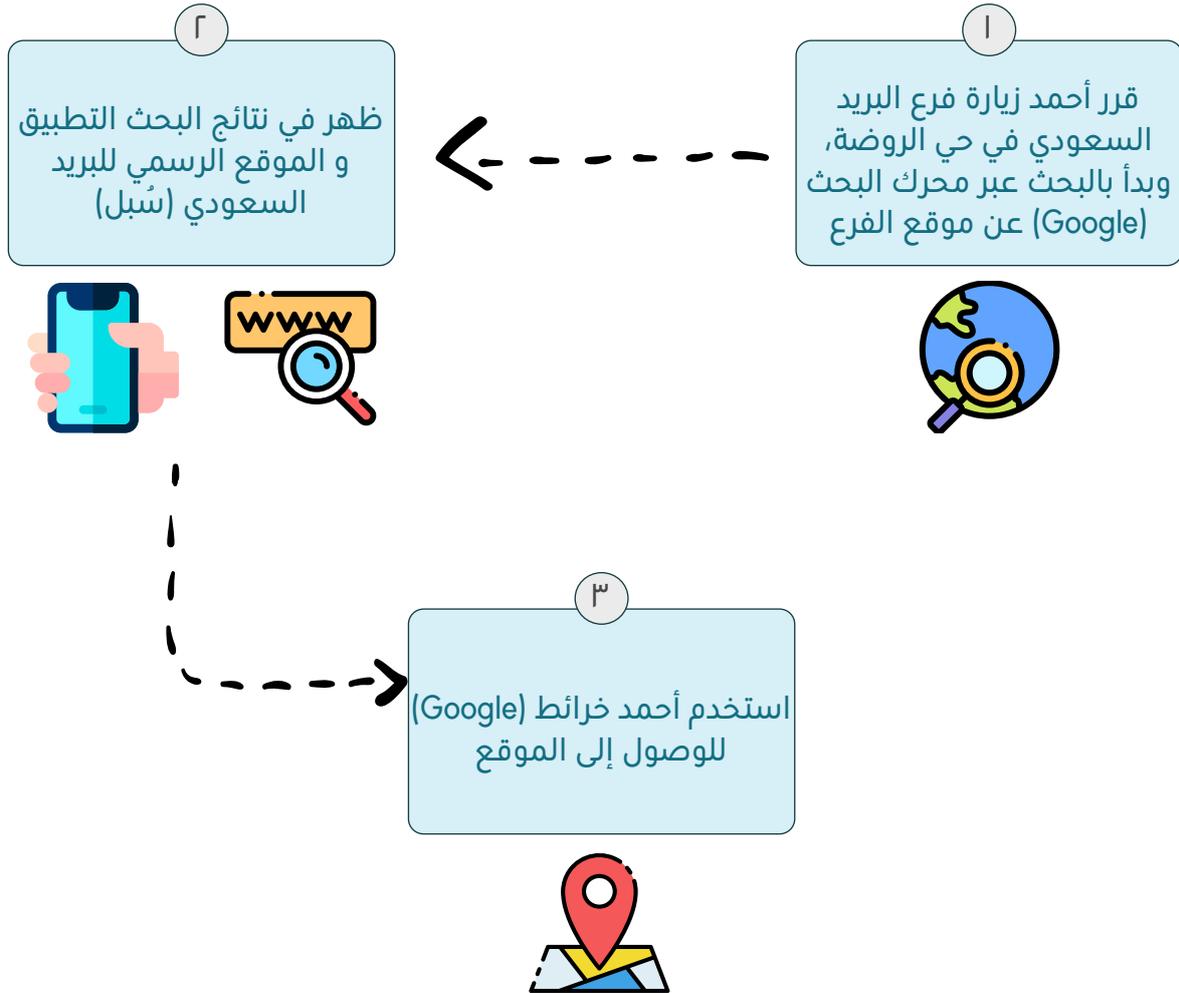
خارطة رحلة العميل في البريد السعودي (سبل): نموذج مختصر لرحلة العميل:





تحفّز

خارطة رحلة العميل في البريد السعودي (سُبل): أولًا: الاستكشاف:



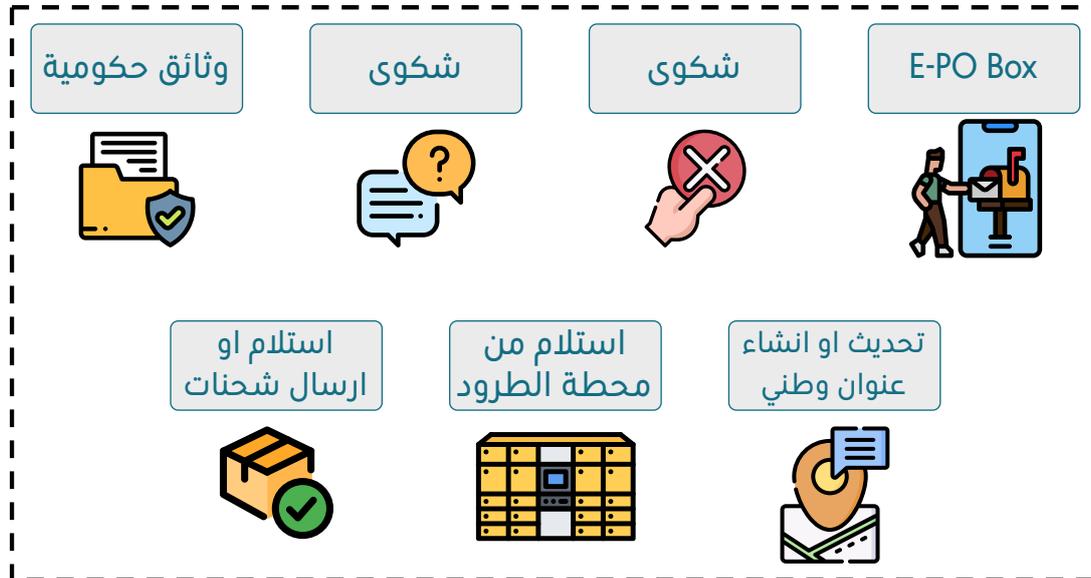
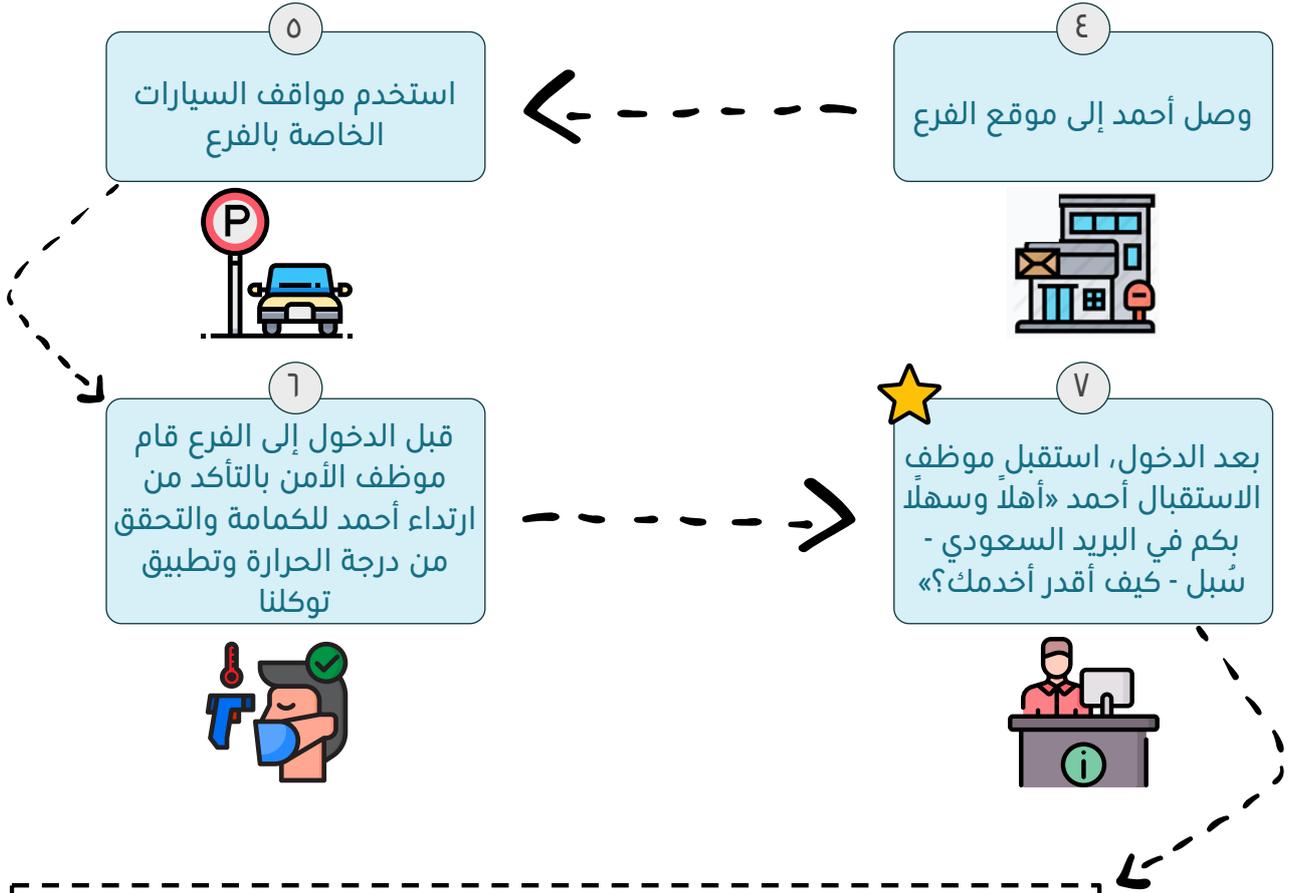
معلومات موقع الفرع متوفرة في:

١. الموقع الإلكتروني للبريد السعودي - سُبل.
٢. التطبيق الرسمي للبريد السعودي - سُبل.
٣. موضح جميع المعلومات اللازمة مثل: «أوقات العمل - تفضيل الموقع - الخدمات المقدمة».



تحفّز

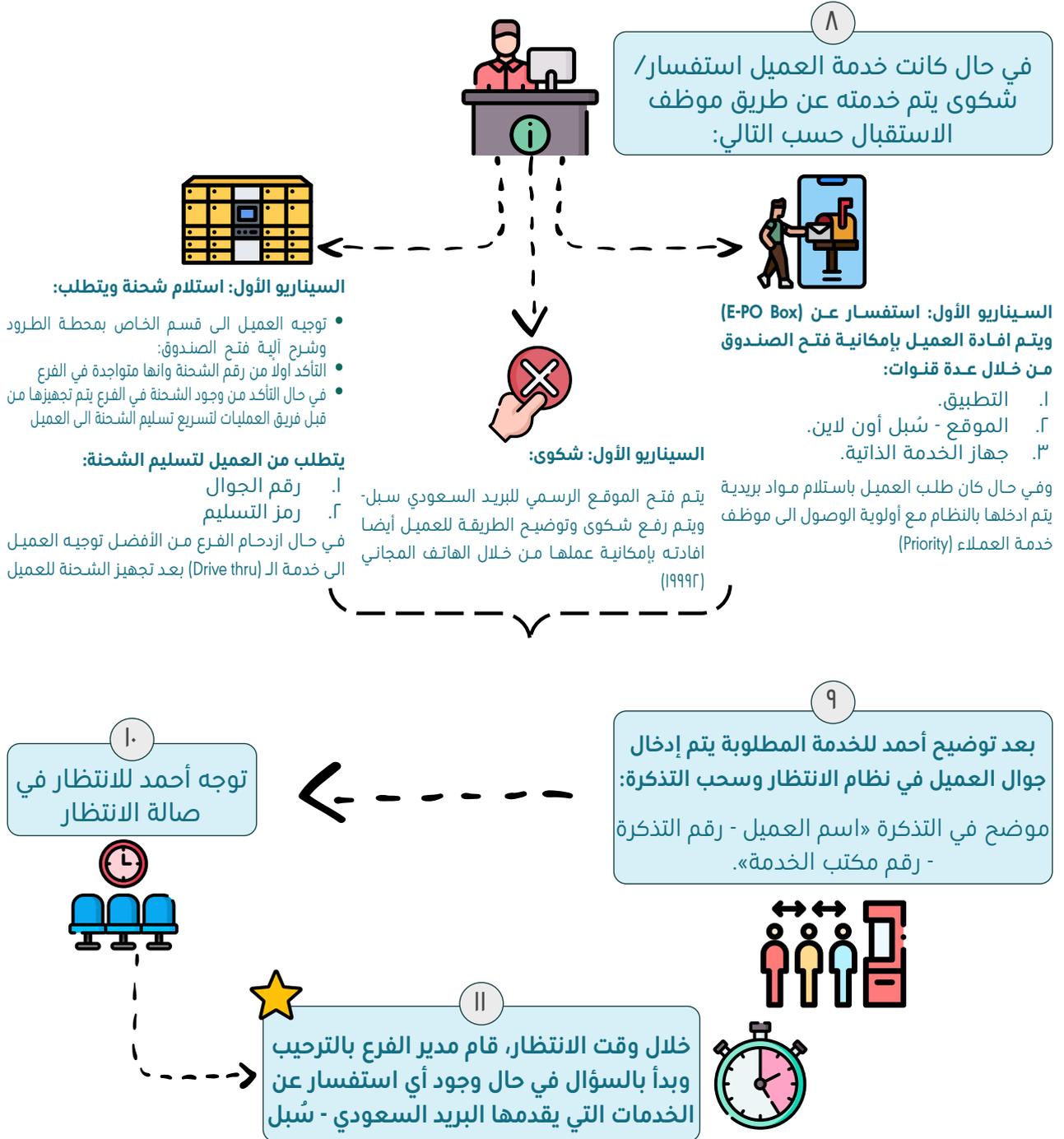
خارطة رحلة العميل في البريد السعودي (سبل): ثانيًا: الوصول إلى موقع الفرع:

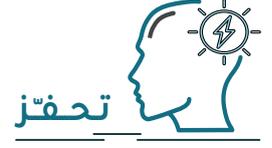


★ تشير النجمة إلى نقطة تواصل مهمة مع العميل.



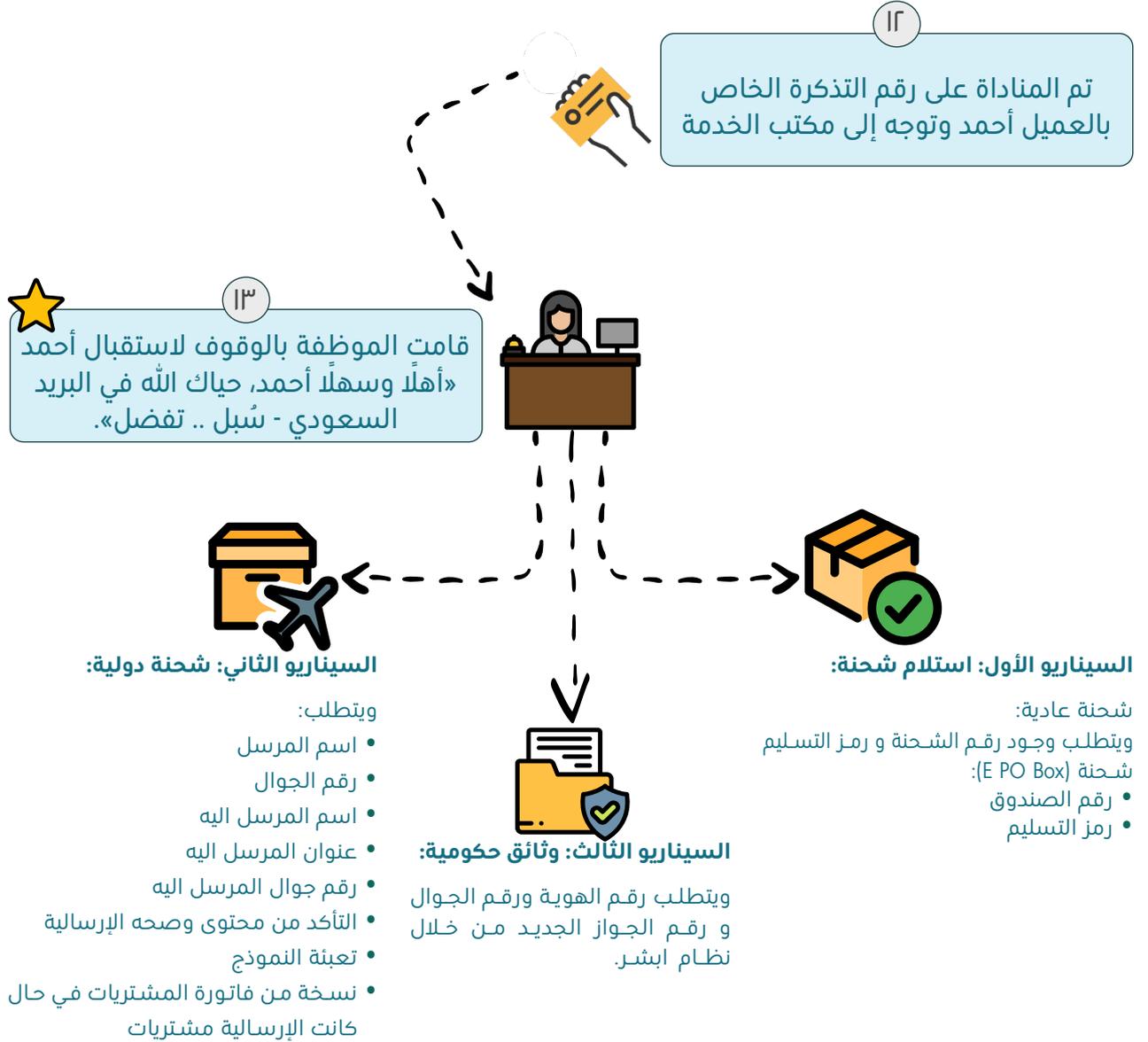
خارطة رحلة العميل في البريد السعودي (سُبل): ثالثًا: الاستفسار عن الخدمات:





تحفّز

خارطة رحلة العميل في البريد السعودي (سبل): رابعًا: إجراء الخدمات:



★ تشير النجمة إلى نقطة تواصل مهمة مع العميل.



خارطة رحلة العميل في البريد السعودي (سبل): خامسًا: الانتهاء من إجراء الخدمات:



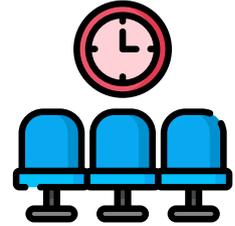
★ تشير النجمة إلى نقطة تواصل مهمة مع العميل.



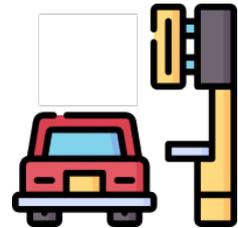
تحفّز

خارطة رحلة العميل في البريد السعودي (سبل): أمثلة في حال ازدحام العملاء داخل الفرع:

تبادر مديرة الفرع لاستقبال بعض العملاء لتسريع إجراءات الخدمة وتقليل مدة الانتظار داخل الفرع.



من الأفضل ان تقوم مديرة الفرع بسؤال العملاء عن إمكانية انهاء استلام شحناتهم عن طريق خدمة ال (Drive thru) «حياكم الله في البريد السعودي-سبل، حرصاً على وقتك تقدر تستلم شحنتك من خلال خدمة ال (Drive thru) الموجودة برا الفرع، راح تجهزها لك و تحتاج منك ٥ دقائق فقط».



الوحدة الثالثة

مُقدم الخدمة

(المسؤولية - الجاهزية العاطفية - الجاهزية الاجتماعية)



الوحدة الثالثة: مقدم الخدمة

(المسؤولية - الجاهزية العاطفية - الجاهزية الاجتماعية)

| الهدف العام:

أن يتعرّف المتدرب أهم المهارات التي يجب أن يمتلكها مُقدم الخدمة.

| الأهداف التفصيلية:

- أن يقيم المتدرب توجهه النفسي نحو الخدمة وقياس مستواه.
- أن يدرك المتدرب الدوافع الستة لخدمة العملاء.

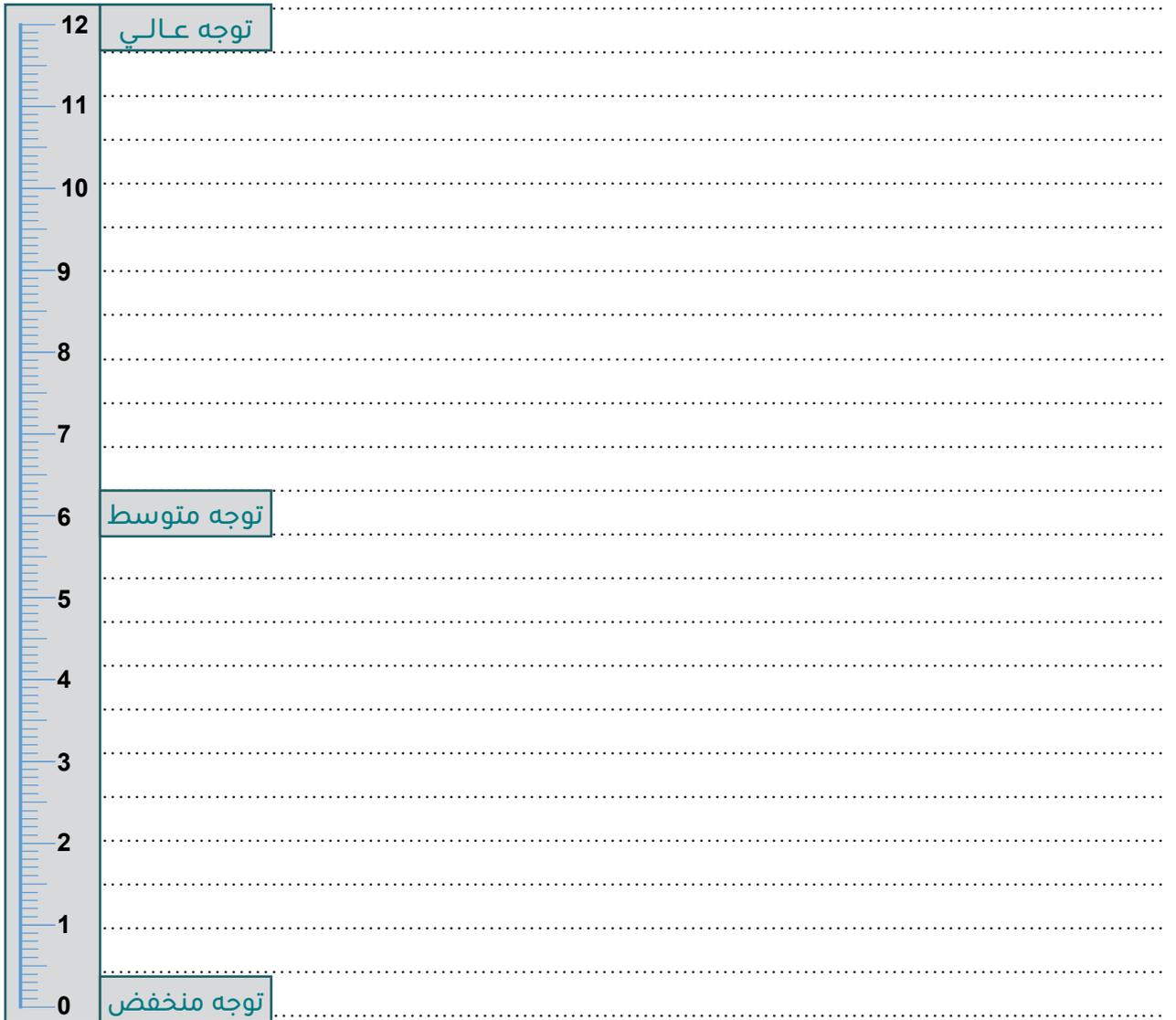
| وتنقسم إلى ثلاث محاور:

- المحور الأول: المسؤولية أساس الانطلاق.
- المحور الثاني: الجاهزية العاطفية.
- المحور الثالث: الجاهزية الاجتماعية.



التوجه النفسي نحو الخدمة:

من بين كل الدروس التي يجب أن يتعلمها العامل في خدمة العملاء يبقى درس الاهتمام بأبعاد الخدمة ككل إلا أنه ليس بسهل على من لا يملك توجهاً نفسياً دافعاً نحو تجاوز العقبات التي تقف بين مقدم الخدمة وبين تطبيق الاهتمام بالعميل كأول الأولويات في التركيبة المهنية للأداء اليومي بحيث تظهر توجهاتنا في كل مرة نتعامل فيها مع العميل بشكل ودود لا يشكل ضغطاً كبيراً علينا ويوحي بيئة خدمية عالية وأن تحتفظ بالإنتاج والاستعداد لتقديمه طوال اليوم فإلى أي مدى أنت تمتلك ما يكفي من التوجه النفسي الإيجابي تجاه تقديم الخدمة؟





مؤشر قياس التوجه النفسي نحو الخدمة:

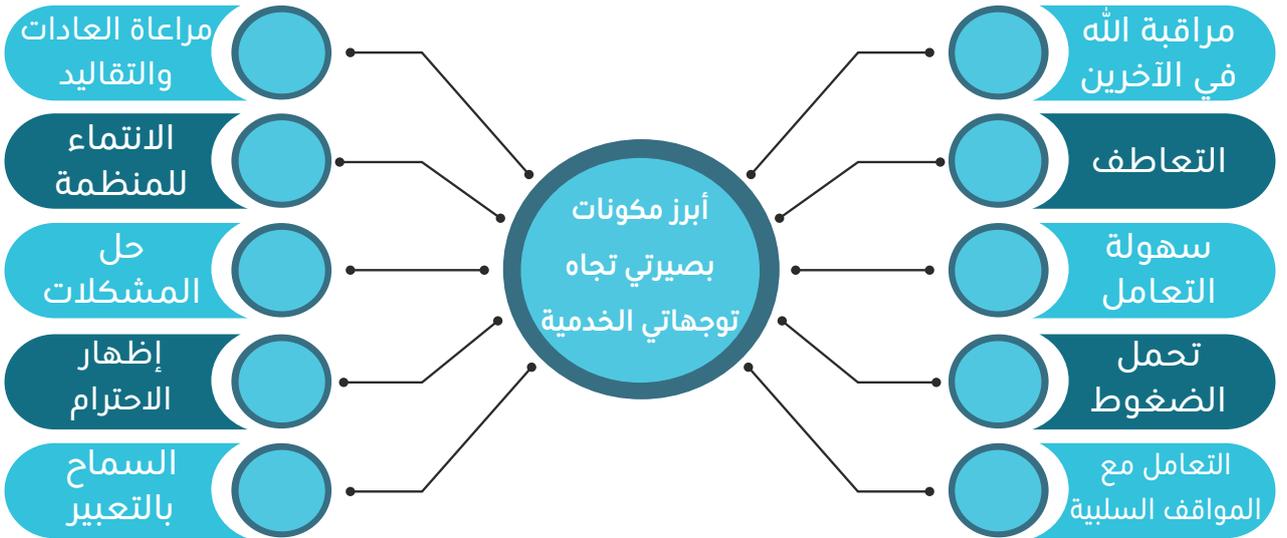
أخي المتدرب: اقرأ كل عبارة وضع لنفسك تقييماً مناسباً و كن أميناً فالهدف من هذا التقييم تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين					أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	أنا أستمتع بوظيفتي وخدمتي فيها للمجتمع.												
٢	أنا أشعر بالتعاطف مع العملاء وأظهره لهم.												
٣	يمكن للعملاء التعامل معي بأريحية وأنا تحت الضغط.												
٤	أضع مصلحة العميل نصب عيني مراعيًا في ذلك مراقبة الله.												
٥	أقبل تعبير العميل عن حاجاته ورغباته وشكاويه.												
٦	تعاملتي مع العملاء يتسم بالاحترام والتهذيب.												
٧	أنا اتخذ خطوات فاعلة لحل المواقف السلبية.												
٨	أنا أسعى لإيجاد مبادرات وحلول واقتراحات في صالح العملاء.												
٩	أنا أظهر الاحترام لأوقات العملاء.												
١٠	أنا أعمل على بناء سمعة جيدة لسبل.												
١١	أنا أهتم بصورة حقيقة بحل مشاكل العملاء بدل الشكوى منها.												
١٢	أنا استمع لكي أفهم.												
١٣	أظهر الاحترام لجميع العملاء.												
١٤	أنا أتسم بالود عند استخدام الهاتف.												
١٥	أنا أنادي العملاء بأسمائهم أو كناهم.												
١٦	أشعر بالانتماء لسبل وما تقدمه من خدمة.												
١٧	أنا أبذل جهداً في التنبؤ بحاجات العميل وتوقعاته عن الخدمة المقدمة له.												
١٨	أنا أتعامل مع العملاء بروح مرحة.												
١٩	أنا أسعى لمراعاة العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع.												
٢٠	أنا أسعى إلى توضيح المعلومات التي يحتاجها العميل بالشكل الذي يفهمها هو وبأسلوب علمي.												



مؤشر قياس التوجه النفسي نحو الخدمة: مفاتيح التقييم:

- (٢٠ - ٢٨) توجهك النفسي نحو الخدمة مستواه ضعيف.
- (٢٩ - ٥٦) توجهك النفسي نحو الخدمة مستواه مقبول.
- (٥٧ - ٨٤) توجهك النفسي نحو الخدمة مستواه متوسط.
- (٨٥ - ١١٢) توجهك النفسي نحو الخدمة مستواه جيد.
- (١١٣ - ١٤٠) توجهك النفسي نحو الخدمة مستواه متميز.





الدوافع الستة لخدمة العملاء:

- ↓ ماذا يريد الله مني في هذا الموقف. مراقبة الله
- ↓ أضع نفسي مكانه لأفهم احتياجاته. التعاطف
- ↓ أحترمه فلا أجعل حاجته لي سبباً في إذلاله. الاحترام
- ↓ أساعده فوق ما يتوقعه من المساعدة. المساعدة
- ↓ اهتم به حقاً لاعتقاد عميق أنه يستحق الاهتمام في هذا الموقف. الاهتمام
- ↓ أتفهم حاجاته وتطلعاته ولذلك أنا قادر أن أتنبأ بتوقعاته. التفهم

فيديو الإحساس بالآخر والتنبؤ باحتياجاته:



الوحدة الثالثة: مقدم الخدمة

المحور الأول: المسؤولية أساس الانطلاق





المحور الأول: المسؤولية أساس الانطلاق

| الهدف العام:

أن يرتفع لدى المتدرب مستوى حس المسؤولية ويدرك أهميتها.

| الأهداف التفصيلية:

- أن يتعرّف المتدرب على وصف المسؤولية وماهيتها.
- أن يُحدّد المتدرب أبرز الأدوار التي يمارسها في المسؤولية.
- أن يقيس المتدرب مستوى المسؤولية الشخصية والمهنية لديه.
- أن يُفرّق المتدرب بين الاهتمام والتأثير والتركيز.
- أن يتعرّف المتدرب على دور النية ويعظمها.



وصف المسؤولية:

كون من الكلمات التالية جملًا تصف فيها المسؤولية مع إمكانية إضافة بعض الكلمات لربط المعاني بعضها ببعض:

حرية قرار	تبعة	مهام	تردد
سلطة	عائقه	ملام	واجبات
محاسبة	شعور ذاتي	اختيار	التزام تام
المسؤولية	مساحة حرية	الدور	الأداء

العبرة:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



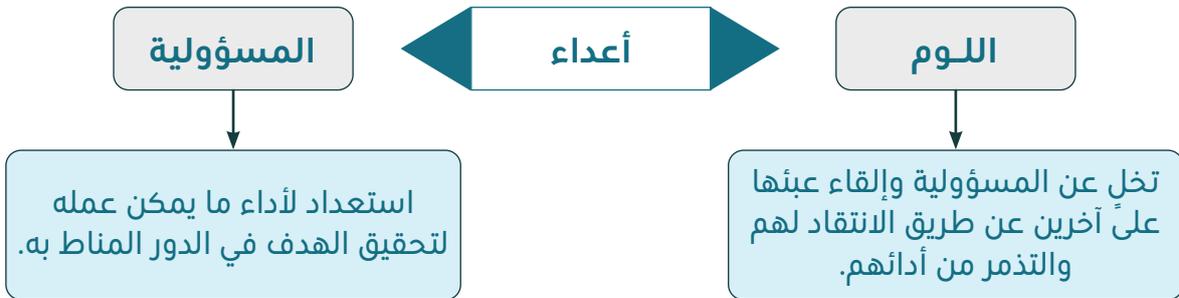
المسؤولية:

المعنى اللغوي: التبعة.

مسؤوليته تقع على فلان تبعته تقع عليه.
هي حال أوضعه من يلام ويسأل عن أمر تقع عليه تبعته.
اللوم: الانتقاد والتوبيخ والعذل.

المسؤولية اصطلاحاً:

حالة الالتزام التام من قبل شخص يعمل في مكان ما بالمهام والواجبات المكلف بها ويحاسب على ذلك في حال أخل بالتقيد أو أساء التصرف بالموارد المتوفرة.





| أبرز الأدوار:

أخي المتدرب: حدد أبرز الأدوار التي يمكنك ممارستها في كل أفق من الآفاق التالية:

الوطن
المجتمع
العائلة
الاسرة
الذات

نحن كبشر مفطورون على تحمل المسؤولية؛ فمنذ دخولنا الدنيا ونحن نمارس بعض المسؤوليات تجاه أنفسنا؛ وطريقة تربيتنا وتنشئتنا تشوه هذه الحقيقة وتجعلنا نسقط في براثن الاتكالية والتكاسل وعندها نفقد الإحساس الحقيقي بذواتنا.

مؤشر قياس مستوى المسؤولية الشخصية والمهنية:

أخي المتدرب: اقرأ كل عبارة وضع لنفسك تقييماً مناسباً وكن أميناً فالهدف من هذا التقييم تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين		أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧		
١	حينما أكون في دور من أدوار حياتي فأنا أتحمل مسؤوليته.									
٢	أتحمل مسؤولية مشاعري عندما تنحدر للأسوأ.									
٣	أفعل ما يجب فعله تجاه كل ما هو تحت رعايتي.									
٤	حينما أكون في العمل أفكر فيما يجب عليّ فعله حتى أحقق الأداء الأفضل.									
٥	عندما أقرر قراراً أنظر له من جميع الزوايا الممكنة و أتحمل كل تبعاته.									
٦	أبحث عن السبيل الأفضل لأداء مهامي وواجباتي.									
٧	أسعى إلى أن تتضح لي المهام والواجبات التي يجب عليّ تأديتها.									
٨	أفكر في كيف أجعل تواصلتي مع الآخرين أفضل.									
٩	أراجع المعلومات والحقائق التي أعرفها عن عملي وأطورها.									
١٠	حينما تضطرب علاقاتي مع أحدهم أعيدها إلى الأفضل.									
١١	أنا دقيق وحذر في استخدام سلطاتي.									
١٢	أشعر بضيق عندما أسمع اللوم المتكرر.									
١٣	أفكر في كيف أستثمر وقتي بصورة أفضل.									
١٤	أتعامل مع الموارد المتاحة في العمل بمسؤولية.									
١٥	أتحمل مسؤولية تغيير أفكار السلبية إلى الإيجابية.									
١٦	حينما تنخفض طاقتي في الأداء أبذل جهداً لأعيدها للأفضل.									
١٧	أساهم في تمكين الآخرين من مسؤولياتهم تجاه حياتهم الشخصية والمهنية.									
١٨	أنا ملتزم بالوعود التي أطلقها.									
١٩	أسعى إلى فعل الصواب حتى لو كان ذلك مخالفاً للسائد.									
٢٠	أدرك النتائج السلبية في حال لم أكن على مستوى المسؤولية المطلوبة.									



مؤشر قياس مستوى المسؤولية الشخصية والمهنية: مفاتيح التقييم:

- (٢٠ - ٢٨) مؤشر المسؤولية الشخصية والمهنية لديك مستواه **ضعيف**.
- (٢٩ - ٥٦) مؤشر المسؤولية الشخصية والمهنية لديك مستواه **مقبول**.
- (٥٧ - ٨٤) مؤشر المسؤولية الشخصية والمهنية لديك مستواه **متوسط**.
- (٨٥ - ١١٢) مؤشر المسؤولية الشخصية والمهنية لديك مستواه **جيد**.
- (١١٣ - ١٤٠) مؤشر المسؤولية الشخصية والمهنية لديك مستواه **متميز**.





تطبيق إثرائي

الاهتمام - التأثير - التركيز:

الاهتمام: ما أهتم به ويأخذ مساحة من انتباهي وتفكيري وتأثيري فيه ضعيف للغاية.

التأثير: ما أستطيع أن أحدث فيه أثرًا مباشرًا.

التركيز: ما أركز عليه وأضع وقتي وجهدي وأدائي فيه لابتدأه أو أغيره أو أوقفه.

أخي المتدرب: حدد مما هو أدناه ما يقع في تأثيرك أو اهتمامك:

٤	أوثق المعلومات بدقة	٣	أوفر جميع الخدمات المطلوبة	٢	أعمل المهام بطريقة صحيحة	١	التزم بمواعيد العملاء
٨	أرد على الاستفسارات والشكاوى	٧	أوفر نوبات عمل متواصلة	٦	أطور جدارتي ومؤهلاتي	٥	أتعامل مع زملائي بإيجابية
١٢	أحترم العميل متى أستطيع خدمته	١١	أشعر العميل بالأمان	١٠	أبسط إجراءات العمل قدر الإمكان	٩	أبني طلبات العملاء فوراً
١٦	أبني بناية جيدة وجذابة	١٥	أتابع حالة طلبات العملاء	١٤	أتعامل مع العميل بأدب وحسن خلق	١٣	أحفز نفسي وزملائي على مساعدة العميل
٢٠	أضع مصلحة العميل أولى اهتماماتي	١٩	أعطي سمعة جيدة عن سبل	١٨	أوفر لوحات وعلامات إرشادية في منظمي	١٧	أوفر أجهزة ومعدات جيدة لمنظمي
٢٤	أقدر ظروف العميل	٢٣	أعطي العميل الوقت الكافي لرعايته	٢٢	أنظم أوقات الدوام بصورة مناسبة	٢١	أعطي العميل انتباهاً فردياً
٢٨	أقدم المعلومات للعميل بوضوح	٢٧	أراعي العادات والتقاليد في التعامل مع العملاء	٢٦	أعامل العملاء بروح مرحة	٢٥	أتنبأ باحتياجات العملاء
		٣٠	أتواصل مع الجميع بصورة لبقة	٢٩	أصغي لشكاوى العميل		



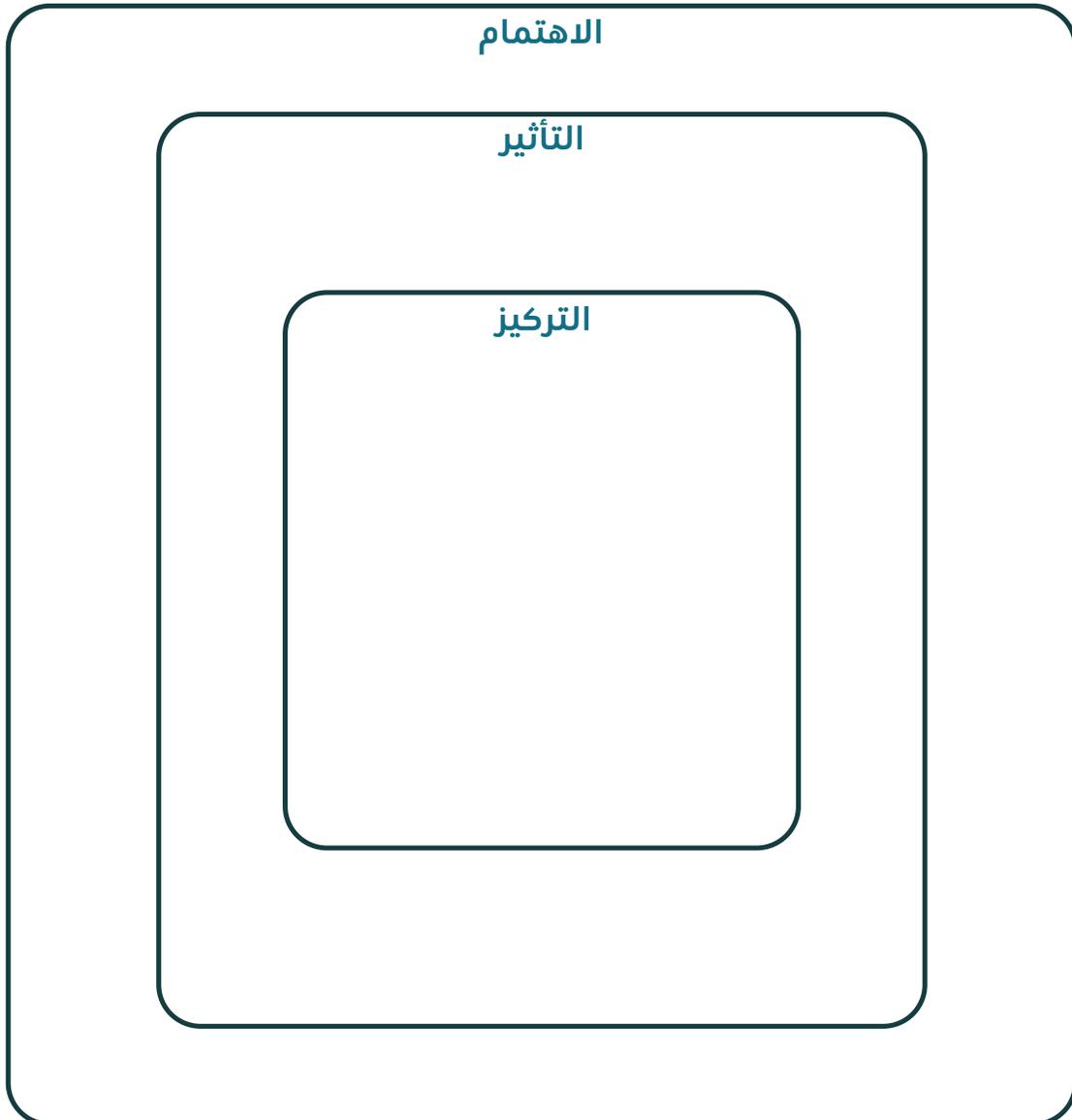
الاهتمام - التأثير - التركيز:

اتخاذ القرار تجاه ما نركز عليه يبدأ أولاً من خلال فرز ما هو في الاهتمام وما هو في التأثير ثم اختيار الأولى مما هو في التأثير ويكون هو بؤرة التركيز.

التركيز
+

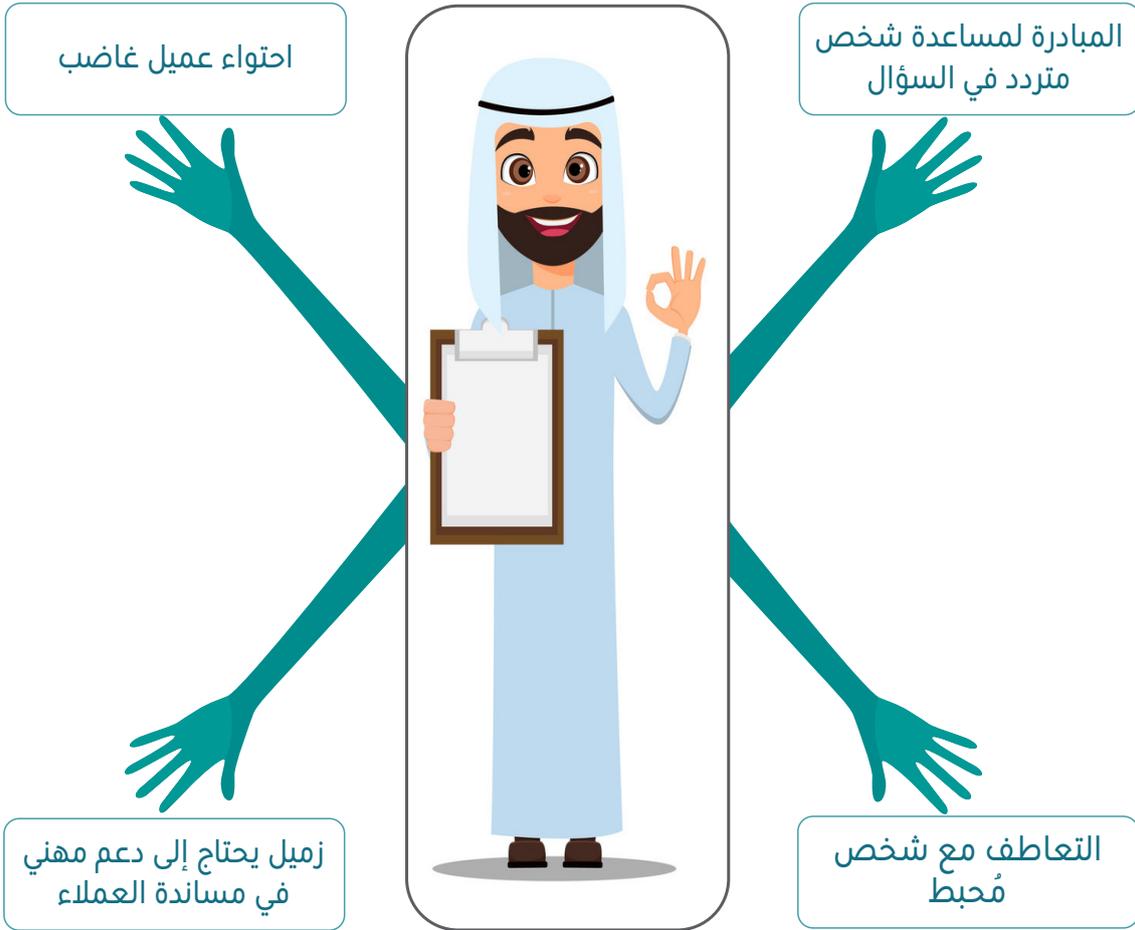
التأثير
+

الاهتمام
-





تمرين أعمالك تتعاضم:



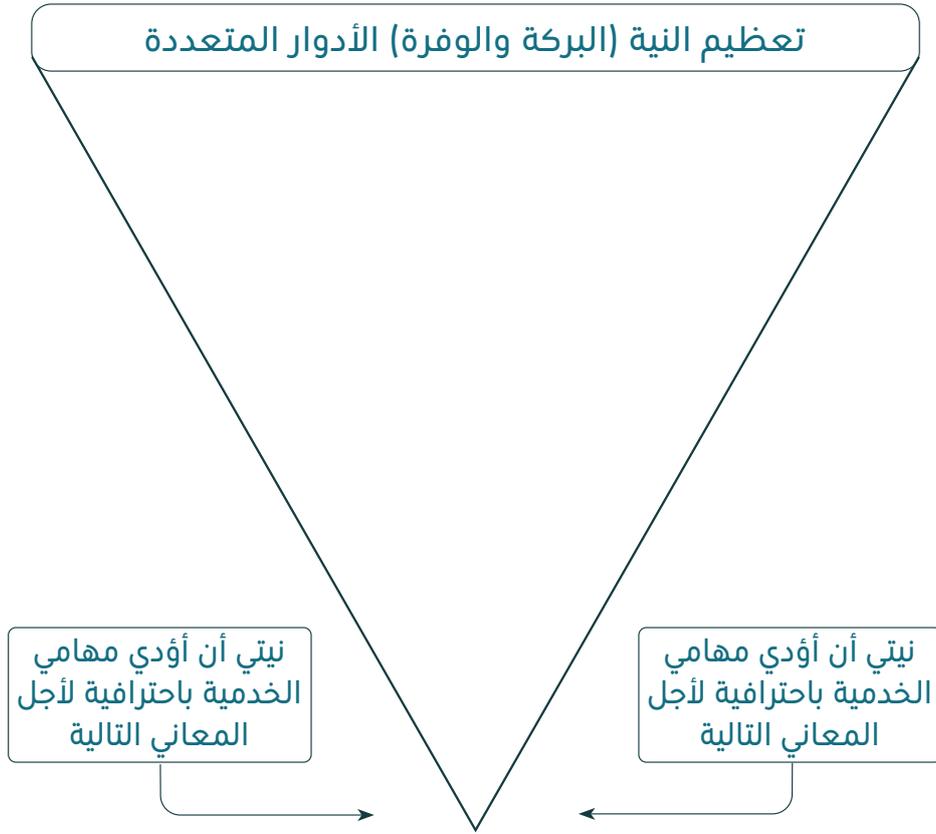
قد تعمل عملاً يسيراً فتعظمه نيتك فيكون شعورك به قوياً وتحفيزه لك عالياً وبإذن الله أجره عند الله كبيراً.





تعظيم النية:

خص الله أناساً لقضاء حوائج الناس فهل أنت منهم؟
أخي المتدرب: املأ هذا الفراغ الممتد بالمعاني الجميلة حتى تتسع بركتك ويمتد فضلك
ويتعاضم عطاؤك وتسعد في دنياك وأخراك.



الحد الأدنى من النية: أريد أن أؤدي مهامى حتى لا أخسر وظيفتى.



مستويات الأداء وجمال المعنى:

أخي المتدرب: صنف نفسك من خلال نسبة استغراقك داخل الزمن أثناء وقت العمل:

أين أنا	نسبة المبادرة	المستوى الأدنى	سلوكيات
	شغوف بعلمي ولا أشعر بالوقت فيه	الحماس المبدع	
	أنا ملتزم	الالتزام الصادق	
	أستمتع بالعمل	العمل بسرور	
	أسأل وأعمل	الاستجابة عن طيب خاطر	
	أعمل عندما أؤمر	الطاعة الحاقدة	
	أتهرب من الأوامر	التمرد	



مبادرات تجاه المسؤولية المهنية في دائرة التأثير:

أخي المتدرب: وفق المستوى الإداري والصلاحيات الممنوحة لك حدد خمس مبادرات لتطوير أدائك المهني:

المبادرة	الموضوع
المبادرة الأولى	
المبادرة الثانية	
المبادرة الثالثة	
المبادرة الرابعة	
المبادرة الخامسة	

ملاحظات

A large, rounded rectangular area with a light blue border, containing numerous horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الثالثة: مقدم الخدمة

المحور الثاني: الجاهزية العاطفية





المحور الثاني: الجاهزية العاطفية

| الهدف العام:

اكتساب المتدرب الوعي العاطفي ومهارات إدارة الانفعال والغضب والضغط.

| الأهداف التفصيلية:

- أن يَعي المتدرب المشاعر ويفرق بين المشاعر الايجابية والسلبية.
- أن يَتعرّف المتدرب على ميزان المشاعر وصفات الشخص عاطفيًا.
- أن يَقيس المتدرب مستوى الوعي العاطفي لديه.
- أن يَقيس المتدرب مستوى الانفعال لديه.
- أن يَمتلك المتدرب مهارات إدارة الانفعال وإدارة الغضب.
- أن يَتعرّف المتدرب على ضغوطات الحياة.
- أن يَقيس المتدرب حالة الضغط لديه.



وعي المشاعر:

تؤثر المشاعر والانفعالات على أفعال الإنسان وسلوكياته من ممارسات وحركات وأقوال، فهي طاقة دافعة ومحفزة خلف الأفعال وتعد معرفتها ووعيها داعمة لأنواع مختلفة من النجاحات في الحياة، سواء كانت نجاحات مهنية أو شخصية، وفيما يلي عدد من العبارات التي تصف أداءً تؤديه المشاعر في حياة الأفراد والمطلوب منك أخي المتدرب أن تصنف كل عبارة حسب العنوان الذي تنتمي إليه من خلال وضع الرقم المناسب بجانب العبارة المناسبة:



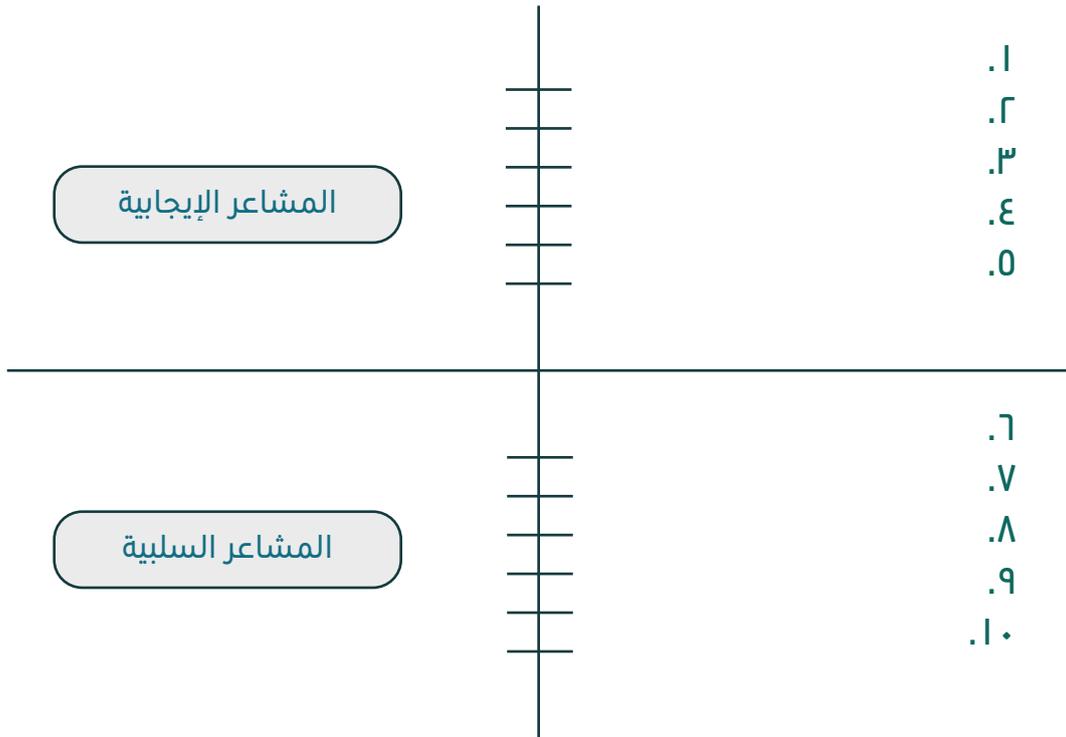
- أملك نظرة إيجابية تجاه المستقبل.
- أتعامل مع الظروف غير المستقرة.
- أن أنتقل بسهولة من شعور إلى آخر.
- أقود نفسي لإنجاز الأعمال الصعبة.
- أستعيد الحافز للعمل عندما أفقده.
- أغير من أساليبي في الحياة حسب ما يتطلبه الواقع.
- أعرف ما يحفزني للعمل.
- أملك نظرة إيجابية تجاه المستقبل.
- أتعامل بهدوء حينما يرتفع التوتر.
- أضبط نفسي في الكوارث والأزمات.
- أحمس الآخرين للعمل.
- حماية ذاتي من الأفعال المدمرة.
- أحرر من المشاعر السلبية.



مِيزان المشاعر:

يساعدنا فهم مستويات المشاعر ودرجاتها على تفهم الشعور الذي نعيشه والشعور المتوقع بعده فلا نحكم على المشاعر بأنها فوضوية أو دائمة أو درجة واحدة. فيما يلي عدد من المشاعر جاءت بصورة عشوائية والمطلوب منك أخي المتدرب أن ترتبها بطريقة تُفرّق فيها بين المشاعر السلبية والمشاعر الإيجابية، ثم تضعها ضمن ترتيبها المناسب ودرجاتها المناسبة:

(الملل - الحماس - الاهتمام - الحزن - التبلد واليأس - البهجة -
الطمأنينة - الخوف - الغضب - التقبل)





أبرز المشاعر:

أخي المتدرب: تأمل في المشاعر التالية، ووصوفاتها واسع إلى تطبيق أحوالها المتنوعة على مواقف حياتك ليزداد وعيك بانفعالك:

م	الانفعال	الوصف
١	الطمأنينة	مستوى من السكون والانسجام والرضى والهدوء الداخلي
٢	البهجة	مستوى من الفرح والسرور والانتعاش والاقبال الكبير على الحياة
٣	الحماس	مستوى من الطاقة المتدفقة نحو الحياة بكل ما فيها
٤	الاهتمام	مستوى من الطاقة العقلية من خلال حصر التركيز والانتباه في امر ما
٥	التقبل	مستوى من الخروج عن الرفض والإقرار بحدوث أمر ما في الحياة
٦	الملل	فقدان الانسجام والتواصل مع اللحظة والأنشطة الموجودة فيها
٧	الغضب	استعداد للهجوم على الاخر للدفاع عن حدود حسية أو معنوية للذات
٨	الخوف	الاستجابة لخطر يهدد ذات الإنسان ليمكنه من الاستعداد لحماية نفسه
٩	الحزن	هو المستوى الذي يكون فيه الإنسان بعد تعرضه لخسارة حسية او معنوية
١٠	التبدل	فقدان الإحساس تجاه الحياة وشعور بعدم أهميتها أو أهمية التفاعل معها.



مواصفات الشخص الذكي عاطفيًا:

يتعرف على انفعالاته:

يفرق بينهما ويدرك الانفعال الذي يعيشه في اللحظة وما هو ومتى بدأ معه ويلاحظ التقلبات المزاجية المصاحبة.

يفهم انفعالاته:

يفهم أسباب انفعالاته وكيف تتطور ويتنبأ بحصولها ويعبر عنها بصورة صحيحة.

يدبر انفعالاته:

القدرة على التكيف والتعامل والتهديب مع التفريق بين الانفعال الحقيقي والمزيف والتعريف الصحيح للانفعال أيًا كان نوعه.

يوظف انفعالاته:

يستثير انفعالاته ويستخدمها لترشيد تفكيره وتركيزه في الأشياء المهمة من حل للمشكلات وتحقيق للأهداف.





مؤشر قياس الوعي العاطفي:

أخي المتدرب: فيما يلي عشرون عبارة تسعى إلى مساندتك في تشخيص وعيك العاطفي اقرأ كل عبارة بعناية مقررًا مدى انطباقها عليك شخصياً ثم ضع إشارة حول الموقف الذي يمثلك تجاه العبارة:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين					أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	أنا أفهم مشاعري وأفكاري.												
٢	أتعرف بسرعة على تقلباتي المزاجية.												
٣	حدسي تجاه الأشخاص والأحداث صادق.												
٤	أعرف الأمور التي تغضبي.												
٥	إذا شعرت بالضيق أستطيع تحديد السبب.												
٦	عندما أشعر بمشاعر مزعجة أعرف أنها مؤقتة.												
٧	ألاحظ أفكاري وتصوراتي تجاه الأشياء.												
٨	لدي القدرة على توضيح ما أشعر به للآخرين بسهولة.												
٩	أستطيع التمييز بين الملل - الخوف - الحزن - الغضب.												
١٠	عندما أنفعل أكون واعياً لما يحدث داخلي من تغيرات جسدية.												
١١	أنا واعٍ بجوانب قوتي.												
١٢	أنا أعرف حدود إمكانياتي وقدراتي.												
١٣	أنا أحاسب نفسي لأتأكد من أن ما فعلته كان صواباً.												
١٤	أعرف حدودي مع الآخرين حتى لو كنت في قمة سعادتي.												
١٥	أستطيع التعرف على مصدر الضغط عندما أعمل تحت الضغط.												
١٦	يمكنني إدراك التوتر الجسدي عندما يبدأ معي.												
١٧	أتمكن من التفريق بين حالة التركيز العقلي والتشويش العقلي.												
١٨	أدرك تأثير انفعالاتي على أدائي.												
١٩	أنا واعٍ لأحجام الأشياء التي تؤثر على مشاعري.												
٢٠	أعرف ما أحتاج فعله للتكيف مع المواقف المختلفة.												

مفاتيح التقييم:

- (٢٠ - ٢٨) مؤشر قياس الوعي العاطفي لديك مستواه **ضعيف**.
- (٢٩ - ٥٦) مؤشر قياس الوعي العاطفي لديك مستواه **مقبول**.
- (٥٧ - ٨٤) مؤشر قياس الوعي العاطفي لديك مستواه **متوسط**.
- (٨٥ - ١١٢) مؤشر قياس الوعي العاطفي لديك مستواه **جيد**.
- (١١٣ - ١٤٠) مؤشر قياس الوعي العاطفي لديك مستواه **متميز**.

فهم نوعية المشاعر والفروق بين الأنواع

فهم الأفكار التي تقود للمشاعر

التعبير عن المشاعر ووصفها للآخرين

معرفة التوتر الجسدي

معرفة التشويش العقلي

فهم سبب المشاعر

أبرز مكونات
بصيرتي تجاه وعي
بمشاعري

فهم تعبير المشاعر

التعرف على حالة الضغط

قراءة الإحساس الجسدي





مؤشر قياس إدارة الانفعال:

أخي المتدرب: فيما يلي عشرون عبارة تسعى إلى مساندتك في تشخيص إدارة الانفعال اقرأ كل عبارة بعناية مقررًا مدى انطباقها عليك شخصياً ثم ضع إشارة حول الموقف الذي يمثلك تجاه العبارة:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين			أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	
١	أنا شخص متحمس في أدائي في حياتي.										
٢	أنا أتغلب على إحباطاتي وإخفاقاتي بسرعة.										
٣	عواطفني تساعدني على اتخاذ قراراتي.										
٤	لدي القدرة على تحفيز نفسي بنفسي.										
٥	ألجأ إلى الأصدقاء والأهل إذا احتجت إلى ذلك.										
٦	أحافظ على طاقتي الإيجابية وعندما يزعجني الأمر يسهل على تحويل تركيزي عنه.										
٧	أمارس الرياضة لتحرير الأحاسيس السلبية من جسدي.										
٨	أتوجه إلى الله بالذكر والصلاة لأشعر بالمزيد من السكينة والطمأنينة.										
٩	أمارس الاسترخاء لأحصل على المزيد من راحة البال.										
١٠	أمارس تمارين التنفس لأحرر مشاعري السلبية.										
١١	أعيد النظر للمشكلات من منظور أكثر تفاعلاً.										
١٢	عندما أتوتر في العمل أنسحب قليلاً لأعيد تجديد طاقتي.										
١٣	أمزح وأمارس الدعابة مع الآخرين.										
١٤	أنخرط في هواياتي واهتماماتي لأشعر بالحماس والشغف.										
١٥	أواظب على نظام غذائي صحي.										
١٦	أحاول التركيز على ما أسيطر عليه.										
١٧	أستطيع أن أتصرف بهدوء في حالات الغضب والتوتر.										
١٨	لدي القدرة على إخفاء مشاعري من أن تظهر على وجهي.										
١٩	أستطيع إدارة انفعالاتي في حالات الانتقادات الحادة.										
٢٠	أعرف متى أكون متساهلاً ومتى أكون حازماً.										

مفاتيح التقييم:

- (٢٠ - ٢٨) مؤشر قياس إدارة الانفعال لديك مستواه **ضعيف**.
- (٢٩ - ٥٦) مؤشر قياس إدارة الانفعال لديك مستواه **مقبول**.
- (٥٧ - ٨٤) مؤشر قياس إدارة الانفعال لديك مستواه **متوسط**.
- (٨٥ - ١١٢) مؤشر قياس إدارة الانفعال لديك مستواه **جيد**.
- (١١٣ - ١٤٠) مؤشر قياس إدارة الانفعال لديك مستواه **متميز**.





نصائح في إدارة الانفعال أ. أربعة مشاعر علينا السيطرة عليها:

الغضب

الخوف



العجرفة

الإحباط

ب. إرشادات في إدارة الانفعالات

١. حدد المشاعر التي تشعر بها وسبب شعورك بها.
٢. عبر عما تشعر به بطريقة مقبولة.
٣. حرر الطاقة المصاحبة لمشاعرك
٤. تخلص من الضغوط المتراكمة في حياتك
٥. حافظ على صحتك وغذائك وحركة جسدك
٦. حافظ على استرخاءك ونومك
٧. كون علاقات اجتماعية.



مهاراة إدارة الغضب:

كثيراً ما يحدث -و بصفة منتظمة- أن العميل يعبر عن غضبه أو إحباطه بتوجيه هذا الانفعال على من يقابله أو يرد على التليفون من العاملين. إذا حدث ذلك لا تشعر باليأس أو تأخذ الموضوع بصفة شخصية. إنك لست أول شخص يواجه ذلك في دنيا الأعمال. اهدأ وفكر في الخطة التي ستواجه بها مثل هذا الموقف؛ لأنه سيتكرر مهما حاولت تجنبه.

أسأل نفسك: ما الذي يثير غضب العملاء:

الشائع إن ما يغضب العميل هو سوء التواصل، سوء الفهم، والأهم سوء الخدمة. هل هم على حق؟

نعم، في الغالب هم على حق. ولكن ليس معنى ذلك أن يصبح من حقه أن يكون وقحاً مع أي من العاملين أو حتى مع مالك المنشأة.

ما الذي حدث ليجعل هذا العميل غاضباً:

ابحث عن الحقائق باستخدام كلمة «لماذا؟». استفسر منه عن أي شيء لست متأكداً منه حتى تتضح الصورة عن ما حدث. بمجرد أن تعرف ما أغضبه وفهمت السبب، عليك أن تعرف ما الذي يريده كترضية له عن ما سبب غضبه. اعمل على استيعابه والسيطرة على الموقف لصالح جميع الأطراف.

والآن كيف ستتعامل مع هذا العميل الغاضب

يجب أن تعرف أن إظهار الغضب ليس أسلوباً نمطياً يستعمله جميع العملاء عند الغضب، مثل: ارتفاع الصوت، الصراخ، لومك على ما حدث، التلطف بكلمات غير لائقة، المطالبة بما هو غير معقول كحل للمشكلة... إلخ.





مهاراة إدارة الغضب:

الخطوات التالية تساعدك على وضع خطة استراتيجية للتعامل مع العميل الغاضب:

1- قِيم السبب الذي أغضب العميل:

ضع نفسك مكانه، واسأل: ماذا كنت سأفعل لو كنت مكانه؟ لا تخف من الاعتراف بالخطأ إذا كان هناك خطأ. ذلك يعتبر شجاعة من جانبك، طالما إن الخطأ الذي حدث لا يتكرر كل يوم منك.

2- لا تحاول المجادلة:

عليك أن تقرر أن تبقى هادئاً ولا تبادلته نفس العصبية مهما كانت صعوبة الموقف. تبّن وجهة نظر العميل، وحاول اقتراح حلول لمعالجة الموقف تجعل العميل يهدأ ويخرج سعيداً من المنشأة.

3- تقبل حقيقة إن هذا الشخص غاضب بالفعل:

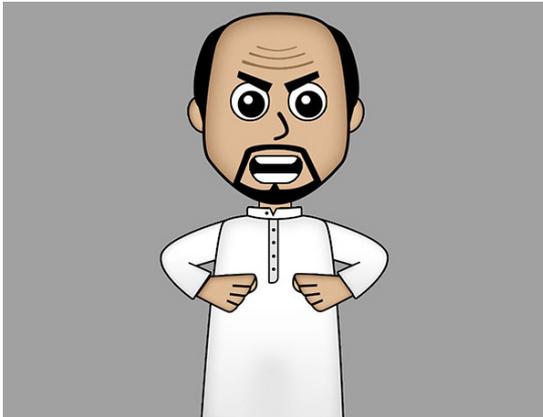
بغض النظر أن غضب العميل على حق أم لا، دعه ينفث عن غضبه. تراجع قليلاً ولا تقاطعه أو تعارضه. أظهر أنك منصت باهتمام؛ لأن ذلك جزء من حل المشكلة.

4- كن صبوراً:

امتلاكك للصبر مع العميل الغاضب ومع نفسك، سيمكنك من السيطرة على الموقف وتهذئة العميل العدواني.

5- أظهر اهتمامك دون افتعال:

دائماً ما تحدث لحظة يصمت فيها العميل ليلتقط أنفاسه. هذه هي اللحظة المناسبة لتظهر له تعاطفك معه واهتمامك بما يقول، ورغبتك القوية لمساعدته لحل المشكلة.



6- استخدم أذنك أكثر من لسانك:

إذا حاولت المقاطعة أو الرد بجفاء، سيشتعل الموقف ويخرج عن سيطرتك وتخسر العميل.



ضغوطات الحياة:

أخي المتدرب: كثيراً ما نحدث أنفسنا بكلمات تعبر عن الضغط ولكل منا على ما يبدو مفهومه المختلف أو المتوافق، فيما يلي عدد من الكلمات حدد ماذا تعني لك؟ وما المعنى الذي تقصده عندما:

م	العبرة	مفهومي لها
١	هاليومين عندنا ضغط في العمل.	
٢	يا أخي أنا مضغوط.	
٣	هذا الموضوع ضاغطني.	
٤	هذي حاجة تجيب ضغط.	
٥	يا أخي لا تضغطني.	
٦	إذا ما أديت واجبك، أنا راح أضغط عليك.	
٧	هو ضاغط عليه المدير.	

ملحوظات:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



تطبيق إثرائي

اكتشاف حالة الضغط لديك:

أخي المتدرب: بين يدك الآن أربعون تعبيرًا تكشف لك إلى أي مدى تمكنت حالة الضغط منك؟ ومقدار تأثيرها عليك؟ قم بقراءتها واحدًا واحدًا ثم اختر الموقف الذي تشعر بأنه يمثلك تجاه العبارة، ثم أجمع درجاتك وتعرف على مستوى الضغط الذي يقودك إليه مجموع درجاتك:

أولاً: التأثير الجسدي والتأثير العاطفي:

م	التأثير	العبارة	لا يحدُّ أبداً	يحدُّ أحياناً	يحدُّ غالباً	يحدُّ دائماً
			1	2	3	4
١	التأثير الجسدي	أشعر برغبة عارمة لالتهام الطعام.				
٢		أعاني من مشاكل في الإخراج (إمساك، إسهال).				
٣		أشعر بجفاف في فمي.				
٤		يرتفع لدي ضغط الدم.				
٥		أشعر بالألم في ظهري وكتفي وعنقي.				
٦		أشعر بالألم في صدري وخفقان أحياناً.				
٧		أشعر بصداع في رأسي.				
٨		لدي مشكلات في النوم.				
٩		لدي مشكلات في جلدي.				
١٠		من السهل أن أتعرض للأمراض.				
١١	التأثير العاطفي	أشعر بالقلق تجاه المستقبل.				
١٢		أفكر في إيذاء نفسي.				
١٣		تنتابني موجات الغضب.				
١٤		أشعر بعدم السيطرة على حياتي.				
١٥		أشعر بالانزعاج والضيق.				
١٦		لا أشعر بالتقدير الكافي لذاتي.				
١٧		يضايقني شعوري بالذنب بلا سبب فعلته.				
١٨		لا أثق في تقديري وحكمي على الأمور.				
١٩		أشعر بخيبة أمل.				
٢٠		ليس لدي الحماس الكافي للحياة.				



تطبيق إثرائي

اكتشاف حالة الضغط لديك:

أخي المتدرب: بين يديك الآن أربعون تعبيرًا تكشف لك إلى أي مدى تمكنت حالة الضغط منك؟ ومقدار تأثيرها عليك؟ قم بقراءتها واحدًا واحدًا ثم اختر الموقف الذي تشعر بأنه يمثلك تجاه العبارة، ثم أجمع درجاتك وتعرف على مستوى الضغط الذي يقودك إليه مجموع درجاتك:

ثانيًا: التأثير الفكري والتأثير السلوكي:

م	التأثير	العبارة	لا يحدُّث أبدًا	يحدُّث أحيانًا	يحدُّث غالبًا	يحدُّث دائمًا
			1	2	3	4
٢١	التأثير الفكري	الجميع ضدي.				
٢٢		لا أحد يفهمني.				
٢٣		يجب أن أتعامل مع التحديات بشكل أفضل.				
٢٤		لم أعد قادرًا على القيام بالمهام البسيطة.				
٢٥		ليتني كنت ميتًا.				
٢٦		أنا كثير النسيان.				
٢٧		أنا شخص فاشل.				
٢٨		ليس هناك جدوى من المحاولة.				
٢٩		لا أحد يبالي بي.				
٣٠		ليس هناك قيمة ولا معنى لأي شيء.				
٣١	التأثير السلوكي	لا أعرف كيف أسترخي.				
٣٢		أنا أتعرض للحوادث.				
٣٣		أنا حاد في تعاملي مع الآخرين.				
٣٤		مزاجي متقلب.				
٣٥		أفضل الانطواء بعيدًا عن الناس.				
٣٦		لدي سلوكيات متكررة وأنا لا أريدها ولكنني أفعلها (قهريّة).				
٣٧		أنا عدواني مع الآخرين.				
٣٨		أتضايق من الانزعاج.				
٣٩		قدرتي على التركيز ضعيفة.				
٤٠		أنسى الأشياء بسرعة.				

لحساب النتيجة، أجمع الأرقام وإذا كانت النتيجة:

(١٠١ - ١٣٠) تأثير الضغوط عليك درجته **متوسطة**.

(٧٠ - ١٠٠) تأثير الضغوط عليك درجته **ضعيفة**.

(١٦٠ - ١٣١) تأثير الضغوط عليك درجته **عالية جدًا**.

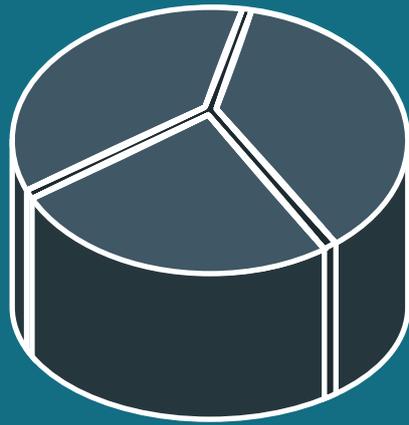
(١٠٠ - ٧١) تأثير الضغوط عليك درجته **مقبولة**.

ملاحظات

A large, rounded rectangular area with a light blue border, containing numerous horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الثالثة: مقدم الخدمة

المحور الثالث: الجاهزية الاجتماعية





المحور الثالث: الجاهزية الاجتماعية

| الهدف العام:

تزويد المتدرب بمهارات التواصل الفعال للتعامل مع العملاء..

| الأهداف التفصيلية:

- أن يقيس المتدرب مستوى قدرة الاتصال لديه.
- أن يتعرّف المتدرب على دوائر العلاقات ومهارات الحضور.
- أن يتعرّف المتدرب على الانطباع الأول وكيفية صناعته.
- أن يقيس المتدرب مستوى صناعة الانطباع الاول لديه.
- أن يتعرّف المتدرب على مهارات الاستماع وانواعه ومفاهيمه.
- أن يقيس المتدرب مستوى الاستماع لديه.
- أن يتعرّف المتدرب على مهارات اقامة الحوارات.
- أن يقيس المتدرب مستوى قدرته على اقامة الحوارات.
- أن يتمكن المتدرب من بناء الثقة والمصداقية.
- أن يقيس المتدرب مستوى مهارة الاتصال الهاتفي لديه.



قدرات في خدمة العملاء:

أخي المتدرب: مر في حياتك المهنية وحياة الكثير من زملائك أشخاص يتميزون عن غيرهم بقدرتهم العالية على التواصل مع العملاء في جهودهم المثمر في تقديم الخدمة وحل المشكلات مما جعل الكثير من العملاء يشعرون بالامتنان جراء أدائهم الرائع، اذكر فيما يلي خمسة أشخاص من أفضلهم، وأبرز المهارات الاجتماعية التي يمارسونها:

م	الشخص	مهاراته
١		
٢		
٣		
٤		
٥		



مؤشر قياس مدى قدرتك على الاتصال:

أخي المتدرب: فيما يلي عشرون عبارة اقرأ كل منها بعناية مقررًا مدى انطباقها عليك شخصياً ثم ضع إشارة حول الموقف الذي يمثلك تجاه العبارة:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين					أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	أحدد المعاني التي أقصدها بوضوح تام.												
٢	حينما أتواصل مع الآخرين أختار كلماتي بدقة وعناية.												
٣	وأنا أتواصل مع الآخرين أراعي الأسلوب المناسب مع الشخص المناسب.												
٤	أركز ذهني فيما يقال لي أثناء الاتصال وأقاوم الشرود والتشتت.												
٥	أفهم مشاعر الآخرين وأتعاطف معهم.												
٦	أحتفظ بهدوئي وموضوعيتي في المواقف المتوترة.												
٧	أتواصل مع الآخرين بتلقائية وبدون تكلف.												
٨	أتمتع بعقلية متفتحة للراء والأفكار والمقترحات الجديدة.												
٩	أظهر الاهتمام والتفاعل مع ما يقوله المتحدث.												
١٠	أراعي في وسيلة الاتصال التي أستخدمها أن تتناسب مع الموقف ومع الشخص.												
١١	عندما أرغب في التواصل مع أحدهم أختار الوقت المناسب له.												
١٢	أفكر في المكان المناسب لطرح أفكاري مع الآخرين.												
١٣	عندما تكثر المشتتات والمشوشات من حولي أثناء التواصل أهتم بالتعامل معها ومع الاتصال بالشكل المناسب.												
١٤	أنا مراقب جيد للبيئة المناسبة لإجراء التواصل.												
١٥	أخطط بشكل مناسب لعملية الاتصال التي أرغب في تنفيذها.												
١٦	ألاحظ تعبيرات لغة الجسد للشخص الذي أتواصل معه.												
١٧	أنا مهتم بتغييرات نبرة الصوت في لغة المتحدث معي أثناء الاتصال.												
١٨	أتمتع بالعزيمة الكافية للتعبير عن أفكاري أثناء التواصل مع الآخرين.												
١٩	أنا شجاع في فتح أي حوار مع أي شخص في أي مكان أكون فيه.												
٢٠	أراعي استخدام المعاني والألفاظ المناسبة مع الأعمار والثقافات المختلفة.												

مفاتيح التقييم:

- (٢٠ - ٢٨) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال مستواه **ضعيف**.
- (٢٩ - ٥٦) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال مستواه **مقبول**.
- (٥٧ - ٨٤) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال مستواه **متوسط**.
- (٨٥ - ١١٢) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال مستواه **جيد**.
- (١١٣ - ١٤٠) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال مستواه **متميز**.



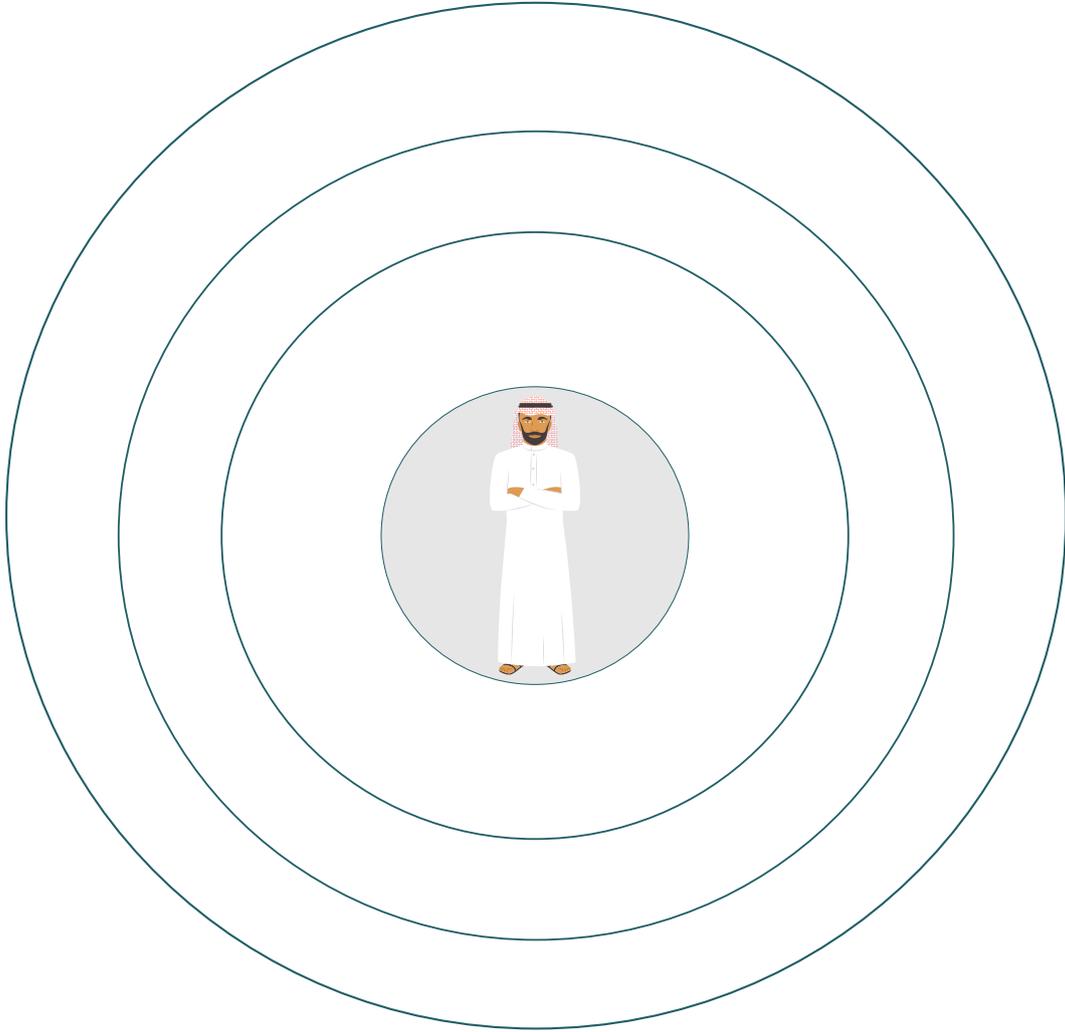


دوائر العلاقات:

أخي المتدرب: صنف العلاقات التالية حسب قرب أصحابها منك وبعدهم عنك، حسب دوائر العلاقات، في الشكل التالي:

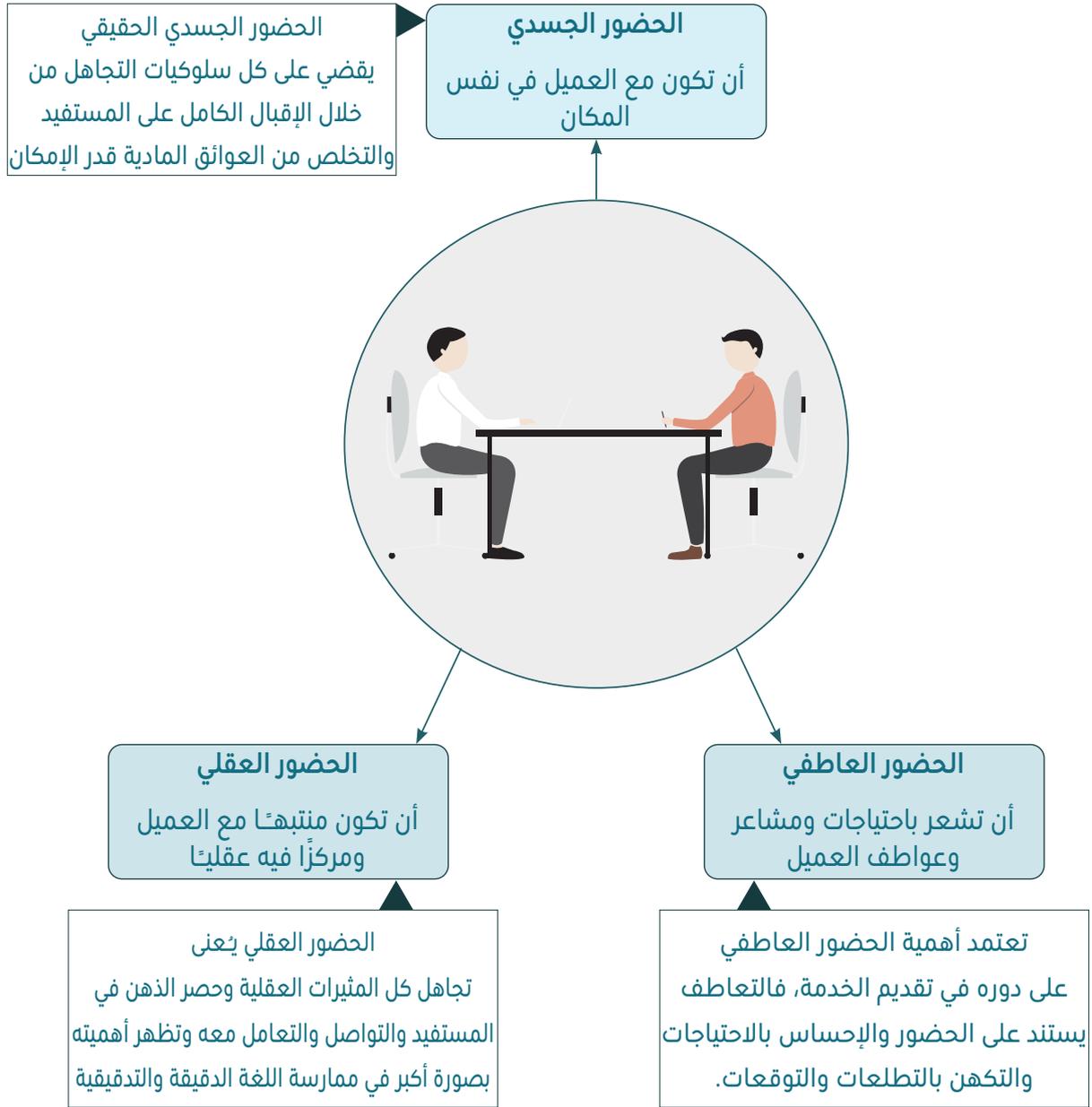
(علاقات العمل، علاقات الصداقة، علاقات المنفعة، العلاقات الدائمة،

علاقات الزمالة، العلاقات القديمة)



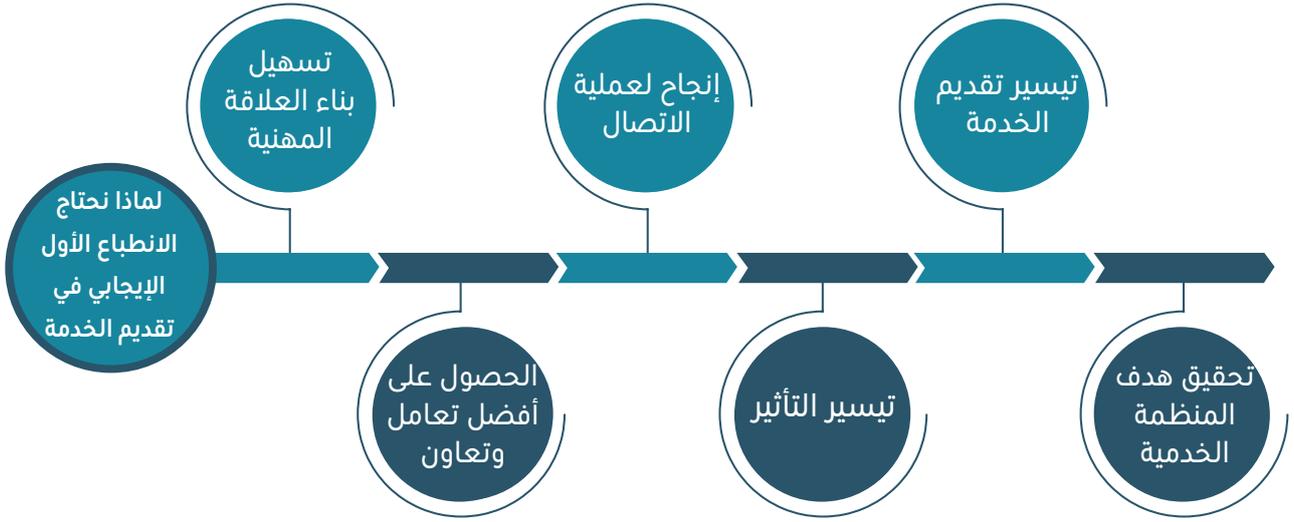


مهاره الحضور:





الانطباع الأول: |





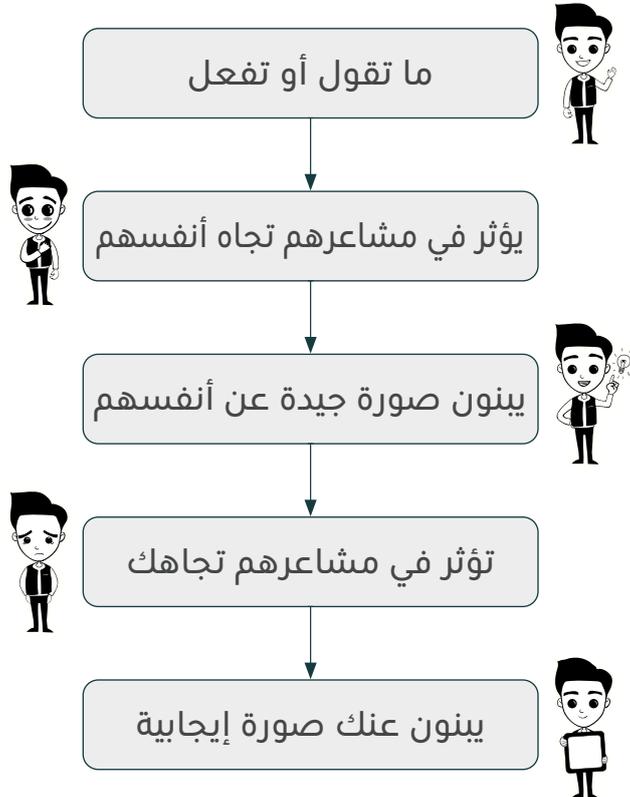
الانطباع الأول:

هو عبارة عن لقطة يتخذ من خلالها الآخرون قرارات عن شخصيتك وتوقعاتهم عن تصرفاتك في المستقبل

كيف يتشكل:



رحلة التأثير لتشكيل الانطباع الأول





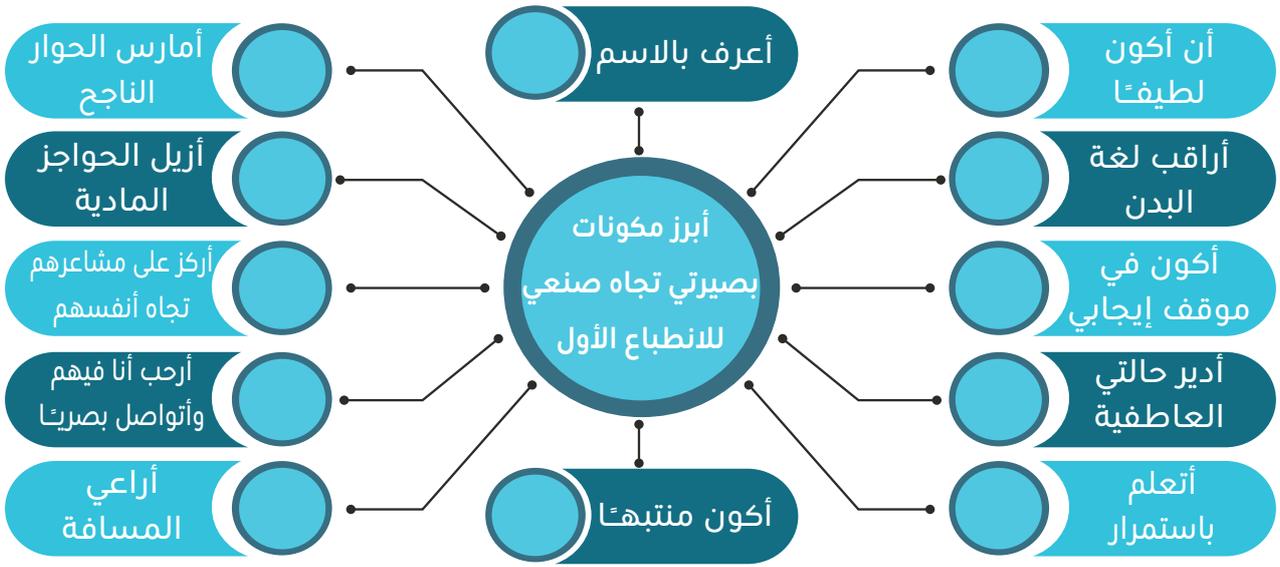
مؤشر قياس قدرتك على صناعة الانطباع الأول:

أخي المتدرب: فيما يلي عشرون عبارة تسعى إلى مساندتك في تشخيص قدرتك على صناعة الانطباع الأول في بيئة العمل الخدمية، اقرأ كل عبارة منها بعناية مقررًا مدى انطباقها عليك شخصيًا ثم ضع إشارة حول الموقف الذي يمثلك تجاه العبارة:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين		أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧		
١	أسعى جاهدا لتبني موقف إيجابي تجاه العملاء.									
٢	أكون في حالة شعورية إيجابية عندما أقابل العملاء.									
٣	عندما أقابل العملاء أمنحهم انتباهي وأفرغ نفسي من استخدام الجوال والأجهزة المكتبية.									
٤	عندما أقابل العملاء أجعلهم يشعرون بالارتياح والتقدير.									
٥	عندما أقابل العملاء أنظر إلى أعينهم نظرة ترحيب.									
٦	عندما أقابل العملاء أبتسم في وجوههم.									
٧	عندما أقابل العملاء أهتم بتعريفهم باسمي والتعرف على أسمائهم ومناداتهم بها.									
٨	أهتم بإجراء حوار خفيف في بداية لقاءاتي بالعملاء لأصنع الألفة معهم وأذيب الجليد النفسي.									
٩	أجعل صدري مشحوناً بالطاقة والحيوية والعاطفة عندما أقابل الآخرين.									
١٠	عندما أقابل العملاء أرحب بهم بحرارة.									
١١	أراعي المسافة المناسبة عندما أقابل العملاء.									
١٢	أركز على مشاعر العملاء تجاه أنفسهم عندما أقابلهم وأتقمص مشاعرهم لأتمكن من إشعارهم بالارتياح.									
١٣	أهتم بإزالة الحواجز المادية بيني وبين العملاء عندما أقابلهم.									
١٤	أجعل هندامي نظيفاً ومرتباً عندما أؤدي أعمال المهنة.									
١٥	أهتم بأن تكون رائحتي زكية عندما أقابل العملاء.									
١٦	أهتم بأن يكون مكتبي مرتباً عندما أقابل العملاء.									
١٧	أحرص على مراقبة تعابير لغة البدن لدي وأنا أؤدي أعمال المهنة.									
١٨	أراعي تأثير تصرفاتي وحواراتي أثناء تأديتي عملي على العملاء المتواجدين في مكان العمل.									
١٩	أنا قادر على إثارة الحوار مع الآخرين عندما أقابلهم.									
٢٠	أنا قادر على الانسحاب من الحوار بلطف وكياسة وذلك عندما أكون مشغولاً في مهمة أخرى.									

مفاتيح التقييم:

- (٢٠ - ٢٨) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال مستواه **ضعيف**.
- (٢٩ - ٥٦) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال مستواه **مقبول**.
- (٥٧ - ٨٤) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال مستواه **متوسط**.
- (٨٥ - ١١٢) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال مستواه **جيد**.
- (١١٣ - ١٤٠) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال مستواه **متميز**.





صناعة الانطباع الأول:

لصناعة انطباع أولي وإيجابي في العمل:

١. راجع نظراتك لذاتك ونظرتك للعميل ونظرتك لنظرة العميل لك.
٢. اسع جاهداً إلى أن تكون في حالة شعورية إيجابية (دافئاً - مُرحباً - واثقاً - متعاطفاً - لطيفاً - مُريحاً - متفائلاً - متعاوناً)
٣. احرص على هندامك ورائحتك.
٤. ركز على مشاعر الآخر تجاه نفسه.
٥. تواصل ببصرك مع ابتسامة لطيفة وأنت تحيي وتصافح.
٦. راع المسافة المناسبة بينك وبين الآخر.



كل السبل تؤدي إليك
سبل.. سبيلك للعالم



مهاراة الاستماع:

أخي المتدرب: تعرف أن الاستماع هو أحد أهم أركان عملية الاتصال أثناء تقديم الخدمة ولقد بدأت تمارسه منذ أن التحقت بوظيفتك فما هي أبرز المعلومات التي تستطيع تقديمها لمن يتطلع إلى أن يكون محترفا في الاستماع أثناء تأديته عمله المهني كمقدم خدمة؟



تحفّز

مهاره الاستماع:

أخي المتدرب: هل تعلم أن:

- (٥٧٪) من العلاقات الإنسانية يمكن بناؤها عن طريق الاستماع الجيد.
- (٥٤٪) من محتوى أي رسالة اتصال تصلنا عبر الاستماع
- لا يمكن لأي مقدم خدمة أن يشخص المشكلات دون أن يستمع إلى أطرافها.
- الكثير من الانفعال في بيئة العمل يمكن تحريره من خلال الاستماع فقط.



تعلم

مفهوم الاستماع والسمع:

السمع: إدراك الأصوات بحاسة الأذن سواء كان الإدراك مقصودًا أو غير مقصود.



الاستماع: هو عملية استقبال الرسائل الكلامية بهدف تكوين معنى واستجابة لهذه الرسائل.





أنواع الاستماع:

- التظاهر:** (الخداع والإيهام بحسن الاستماع).
- الانتقاء:** (الاستماع للفقرات التي تعنيك وتثير اهتمامك من الحوار).
- الاستماع بالانتباه:** (السعي إلى استماع وجهة نظر المتحدث).
- الاستماع المتعاطف:** (الاستماع والتجاوب بكل من العقل والقلب لاستيعاب كامل خبرة المتحدث).

في الاستماع للمشاعر

لا تفعل

- تجاهل المشاعر.
- الحكم عليها بأنها غير طبيعية.
- توجيه الآخرين بالمشاعر المناسبة.

أفعل

- قدر المشاعر عبر إدراكها.
- تفهم المشاعر.
- التوقف عن إطلاق الأحكام.





مؤشر قياس مهارة الاستماع:

أخي المتدرب: فيما يلي عشرون عبارة تسعى إلى مساندتك في تشخيص قدرتك على الاستماع في بيئة العمل الخدمية، اقرأ كل عبارة فيها بعناية مقررًا مدى انطباقها عليك شخصياً ثم ضع إشارة حول الموقف الذي يمثلك تجاه العبارة:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين		أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧		
١	أجلس وجهاً لوجه مع المتحدث دون حواجز مادية فاصلة بيننا.									
٢	أركز عقلي على المتحدث وأتجاهل أي تشويش خارجي.									
٣	ألاحظ الأحاسيس والمشاعر المستترة خلف الكلمات.									
٤	أعطي إيماءات جسدية عندما يحتاج المتحدث للتوكيد.									
٥	أردد بعض كلمات العميل بين الفينة والأخرى.									
٦	أنظر في عين المتحدث باهتمام واحترام.									
٧	أحافظ على هدوئي واسترخاء جسدي أثناء الاستماع.									
٨	أحتفظ بالابتسامة والبشاشة أثناء الاستماع.									
٩	أدون بعض الملحوظات المهمة للعميل.									
١٠	أطرح بعض الأسئلة عند الحاجة للاستيضاح.									
١١	أتصور المعاني التي أفهمها من المتحدث.									
١٢	أربط بدايات الحديث بنهايته.									
١٣	أعطي الفرصة كاملة للمتحدث ليعبر عن مراده ولا أقاطعه حتى ينهي كلامه.									
١٤	أتأكد من أن المتحدث يقول المعنى الذي فهمته.									
١٥	أسعى إلى رؤية المفهوم من زاوية المتحدث.									
١٦	أراقب حركة الانفعال لدى العميل من خلال طريقة لغة بدنه.									
١٧	أستطيع امتصاص مشاعر المتحدث عندما ينفعل.									
١٨	أراقب احتياجات العملاء خلف كلماتهم.									
١٩	أدقق في فهم توقعات العملاء عن الخدمة المقدمة.									
٢٠	أحرص على أن أفهم أولاً قبل أن أتحدث.									

مفاتيح التقييم:

- (٢٠ - ٢٨) مؤشر قياس قدرتك على الاستماع مستواه **ضعيف**.
- (٢٩ - ٥٦) مؤشر قياس قدرتك على الاستماع مستواه **مقبول**.
- (٥٧ - ٨٤) مؤشر قياس قدرتك على الاستماع مستواه **متوسط**.
- (٨٥ - ١١٢) مؤشر قياس قدرتك على الاستماع مستواه **جيد**.
- (١١٣ - ١٤٠) مؤشر قياس قدرتك على الاستماع مستواه **متميز**.





تمارين الاستماع: تكوين الصورة العقلية:



الاستماع للمشاعر:





تطبيق إثرائي

مهارة الحوارات:

مؤشر قياس قدرتك على إقامة الحوارات:

أخي المتدرب: فيما يلي عشرون عبارة تسعى إلى مساندتك في تشخيص قدرتك على إقامة الحوارات في بيئة العمل الخدمية، اقرأ كل عبارة منها بعناية مقررًا مدى انطباقها عليك شخصيًا ثم ضع إشارة حول الموقف الذي يمثلك تجاه العبارة:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين					أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	من السهل عليّ فتح الحوارات مع العملاء وإيقافها وأملك الشجاعة الكافية لذلك.												
٢	أنا قادر على فهم معنى الحوار ومستوى عمقه مع العملاء.												
٣	أنا أقود حواراتي مع العملاء.												
٤	أنا مراقب جيد لردود أفعال العملاء في المواقف الاجتماعية.												
٥	أنا أتقبل نقد العملاء.												
٦	أنا مرن في طرح آرائي مع العملاء.												
٧	كلماتي في الحوار تخرج مطابقة لما أريد قوله.												
٨	عندما أتحدث إلى العملاء أتحمّل مسؤولية إيصال أفكارى بالدقة الكافية.												
٩	أنا قادر على تحويل الموضوع عندما يتجه الحوار اتجاهًا سلبيًا.												
١٠	أراعي وأراقب تأثير نبرة صوتي على الطرف الآخر عندما أتجاوز معه.												
١١	عندما يؤدي أحدهم مشاعري أتجاوز معه لأوضح له ما ضايقني وأزعجني.												
١٢	أنا أعتذر ممن أذيت مشاعره أو هاجمت أفكاره.												
١٣	أنا أحافظ على هدوئي ووضوح أفكاري عندما أكون غاضبًا من أحدهم.												
١٤	لدي القدرة النفسية على تقبل ثناء الآخرين دون حرج.												
١٥	أنا قادر على الحوار في الحقائق دون الدخول في الآراء الشخصية.												
١٦	أنا قادر على مدح ومجاملة الآخرين.												
١٧	أستطيع الإجابة على الأسئلة المحرجة دون إجابة.												
١٨	أمارس المرح في الحوار بسهولة وبالقدر المناسب.												
١٩	أنا أتقي العبارة اللبقة في حوارى مع العملاء.												
٢٠	أنا أحافظ على تركيزي وانتباهي أثناء محادثة العملاء.												

مفاتيح التقييم:

- (٢٠ - ٢٨) مؤشر قياس قدرتك على إقامة الحوارات مستواه ضعيف.
- (٢٩ - ٥٦) مؤشر قياس قدرتك على إقامة الحوارات مستواه مقبول.
- (٥٧ - ٨٤) مؤشر قياس قدرتك على إقامة الحوارات مستواه متوسط.
- (٨٥ - ١١٢) مؤشر قياس قدرتك على إقامة الحوارات مستواه جيد.
- (١١٣ - ١٤٠) مؤشر قياس قدرتك على إقامة الحوارات مستواه متميز.





مهارة الحوارات:

أوقف

- إنهاء الحوار.
- إنهاء الموقف.

أغير

- تعميق الحوار.
- تسطيح الحوار.
- كرة المضرب.
- الإجابة دون إجابة.
- تحويل الموضوع

أبدأ

- الأشياء والأحداث والأماكن والأزمنة المشتركة.
- الشجاعة الاجتماعية.

مسيرة الحوار:

نضج الحوار

تفهم للاختلاف
وتعاطف مع الحاجات.

مراهقة الحوار

آراء شخصية مختلفة
يصاحبها انفعال.

طفولة الحوار

حقائق محايدة لا
يختلف عليها أحد.

ولادة الحوار

أشياء وأحداث مشتركة
يجمعها زمان ومكان
محدد.



تمارين الحوار: تمرين ولادة الحوار:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

تمرين طفولة الحوار:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

تمرين مراهقة الحوار:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

تمرين نضج الحوار:

.....

.....

.....

.....

.....

.....



أنواع الحوارات في بيئة تقديم الخدمة:

أخي المتدرب: تأمل جيدًا الكلمات التالية التي تصف مجموعة من أنواع الحوارات التي تواجهها في بيئة العمل والمواقف الخدمية:

تدقيقية	حازمة	تعاطفيه
تفصيلية	دبلوماسي	تفهم
دقيقة	مناور	شجاع

أخي المتدرب: حدد نقاط الاتصال في رحلة العميل في سُبُل واريبطها بأنواع الحوارات التسعة السابقة:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

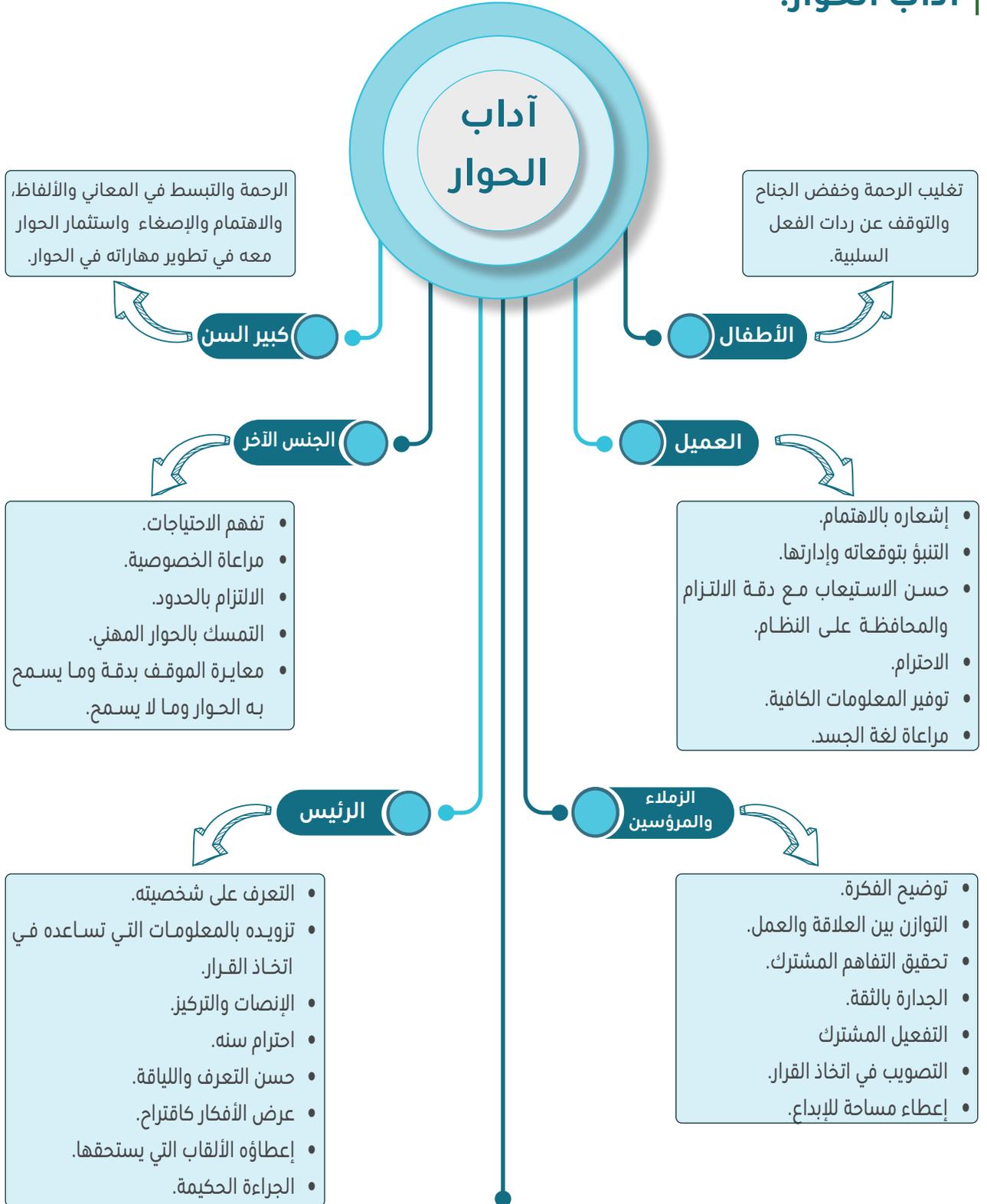
.....

.....

.....



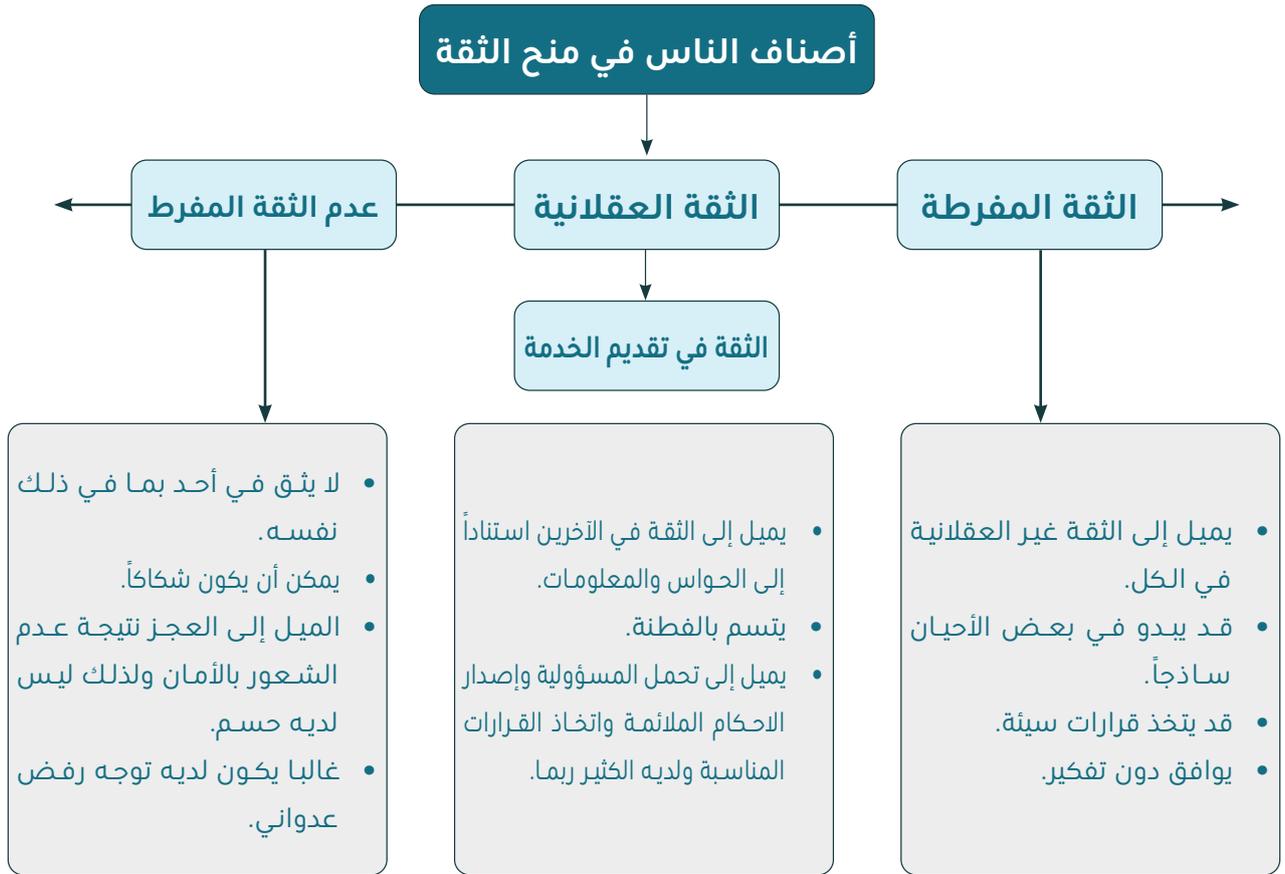
إثراء | آداب الحوار:





بناء الثقة والمصداقية:

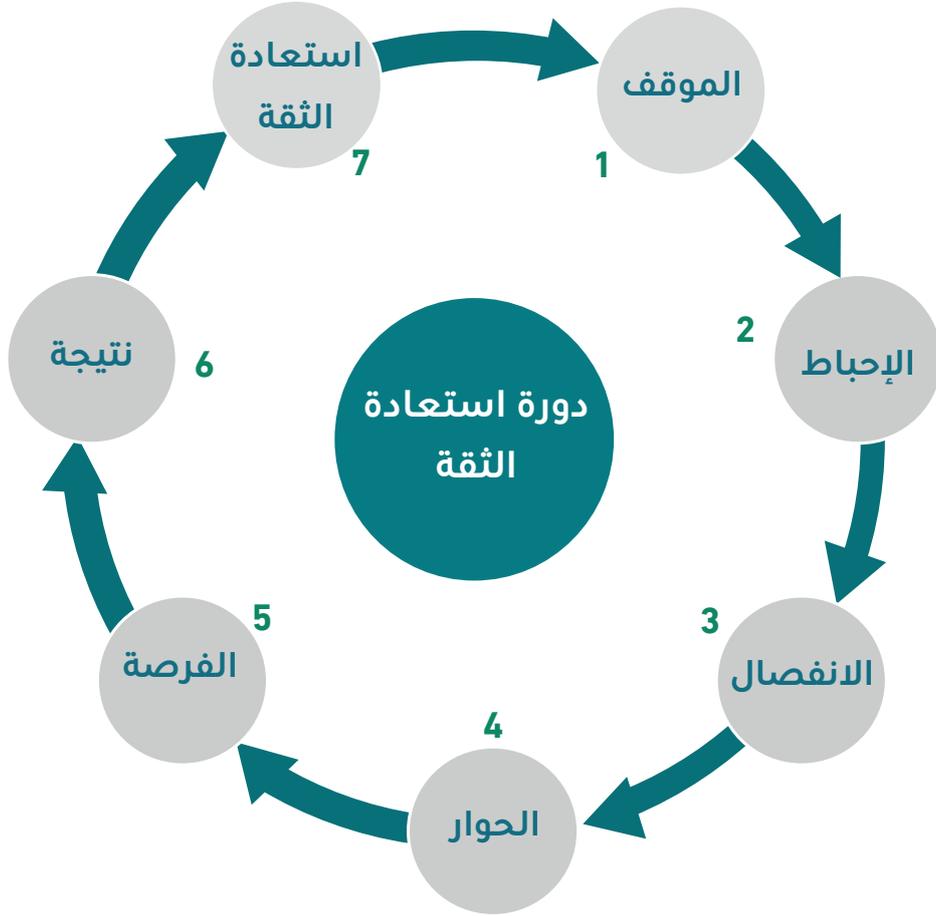
يمكن تعريف الثقة: بأنها إيمان ثابت وتؤكد بأن شخصاً أو شيئاً أو منظمة يمكن الاعتماد عليه والاطمئنان للتعامل معه، وهي بمثابة الصمغ الذي يربط العلاقات بعضها ببعض:



- إذا تمتعت بالمصداقية فأنت جدير بالثقة.
- إذا وثقت فيك فأنت جدير باحترامي.



استعادة الثقة:

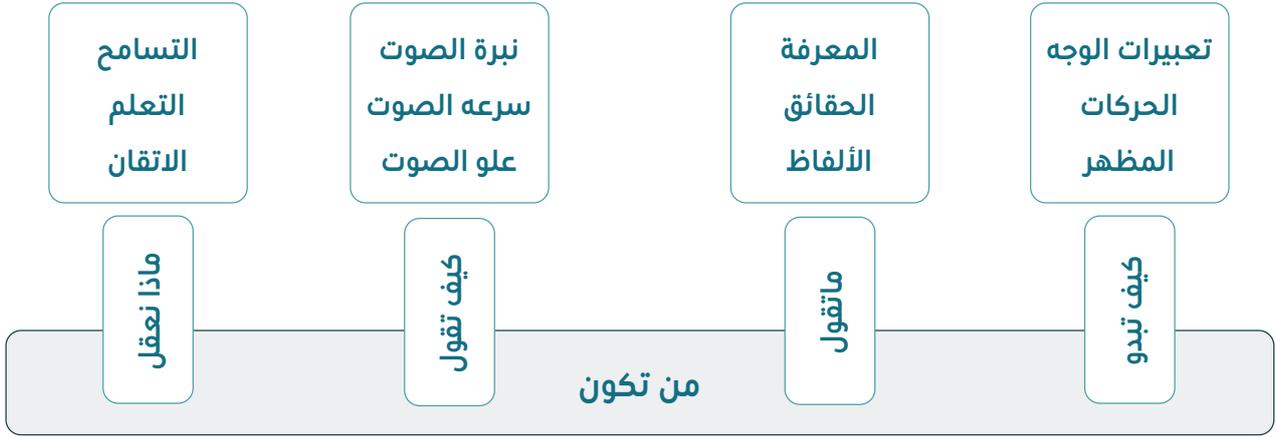


١. الموقف الذي تسبب في فقدان الثقة.
٢. أن تطفو مشاعر فقدان الأمل والغضب والاستياء والخوف.
٣. الانفصال عن الحوار والموقف والخدمة.
٤. الحوار لإعادة الاتصال والتعبير عن الأفكار والمشاعر.
٥. صنع الفرصة الثانية لاستعادة الثقة.
٦. تصحيح موقف عدم الثقة.
٧. تتم استعادة الثقة بصورة آلية.



استعادة الثقة:

تأثيرك في معادلة (الثقة و المصداقية و الإحترام):



التعامل مع التوقعات:

التنبؤ بالتوقعات:

1. اسأل
2. أنصت
3. لاحظ
4. قارن

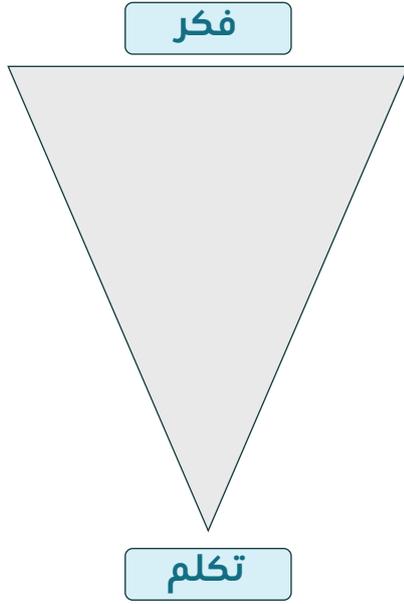
التأثير على التوقعات:

1. الوعي
2. الواقعية
3. التفهم
4. الجودة



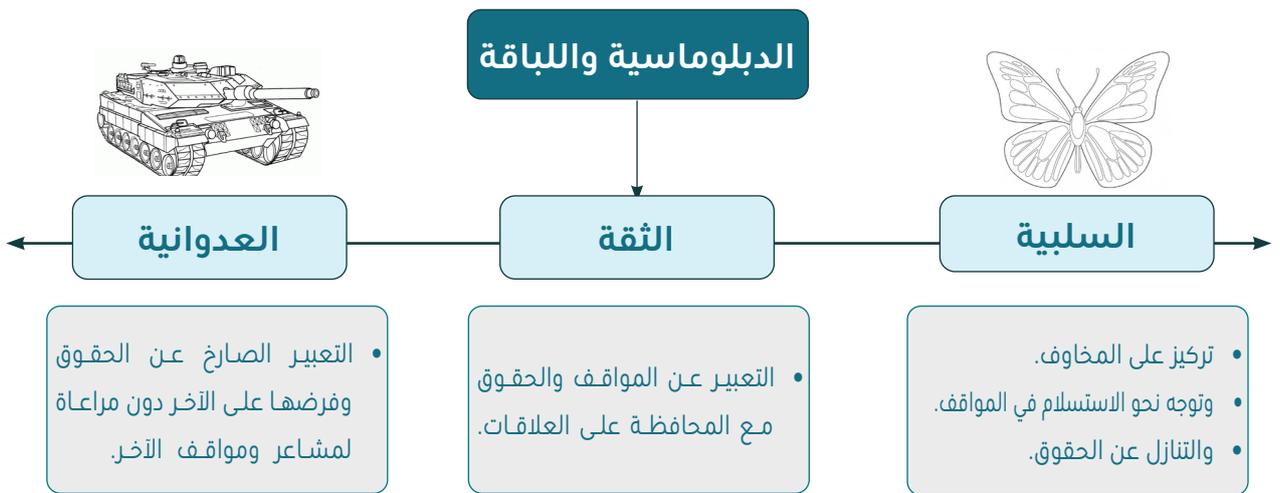
الدبلوماسية واللباقة:

الدبلوماسية: هي مهارة تقديم الحلول دون إثارة ضغينة. اللباقة: إحساس قوي بما يجب قوله أو فعله للحفاظ على العلاقات الطيبة مع الآخرين، وتبني على الإحساس بالآخر واستشعار موقفه.



فائدتها:

- التعامل مع الاختلاف.
- الوصول إلى الائتلاف.
- دعم التعاون والعمل كفريق.
- الوقاية من احتدام النزاع.





مهاره الاتصال الهاتفي:

مؤشر قياس مهاره الاتصال الهاتفي:

أخي المتدرب: فيما يلي عشرون عبارة تسعى إلى مساندتك في تشخيص قدرتك على التعامل مع الهاتف في بيئة العمل الخدمية، اقرأ كل عبارة منها بعناية مقررًا مدى انطباقها عليك شخصيًا ثم ضع إشارة حول الموقف الذي يملك تجاه العبارة:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين					أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	إذا دق جرس الهاتف أقوم بالرد على العميل خلال الأجراس الثلاثة الأولى.												
٢	أبدأ الرد على الهاتف بالتعريف باسمي.												
٣	أضبط انفعالاتي إذا حدث وأن استفزني أحد العملاء خلال المكالمه الهاتفية.												
٤	أهتم بالاستفسار بلباقة عن أي غموض في حديث العميل.												
٥	أهتم بتنويع نبرة صوتي أثناء المكالمه مع العملاء.												
٦	أتجنب مقاطعة العميل قدر الإمكان حتى لو كنت أعرف الموضوع الذي يتحدث فيه.												
٧	أضع السماعه بهدوء في مكانها بعد نهاية المكالمه.												
٨	عند استقبال مكالمه مهمه من أحد العملاء أقوم بتسجيلها للعودة إليها عند الحاجة.												
٩	أعتبر الاتصال الهاتفي أفضل من الاتصال المكتوب لأنه يتيح فرصه الاستفسار والايضاح.												
١٠	أخزن الأرقام والمعلومات التي أحصل عليها أثناء المكالمه مع العملاء فور الانتهاء منها.												
١١	أمتص غضب العميل إذا كان غاضبًا بلباقة وحسن تصرف وأدب.												
١٢	أبنى مشاعر إيجابية تجاه العميل أثناء المكالمه.												
١٣	أركز على ما أستطيع فعله للعميل أثناء المكالمه الهاتفية.												
١٤	أتجنب استخدام الهواتف العامه في استخداماتي الشخصية.												
١٥	أحاول التأكد بلباقة من فهم العميل لما أقوله.												
١٦	عندما أكون منفعلًا أو متوترًا أثناء المكالمه أستأذن من العميل وأعده بأن أطلبه بعد قليل.												
١٧	أوضح كلماتي وأفسرها أثناء المكالمات الهاتفية.												
١٨	عندما أكون في ضوضاء أحاول الخروج من المكان أو تقليل الضوضاء على العميل.												
١٩	أنهي المكالمه الهاتفية بالشكر وإبداء الاستعداد لاستقبال العميل في أي وقت.												
٢٠	عندما أستقبل المكالمه الهاتفية بعد التحية أعرض المساعدة على العميل.												

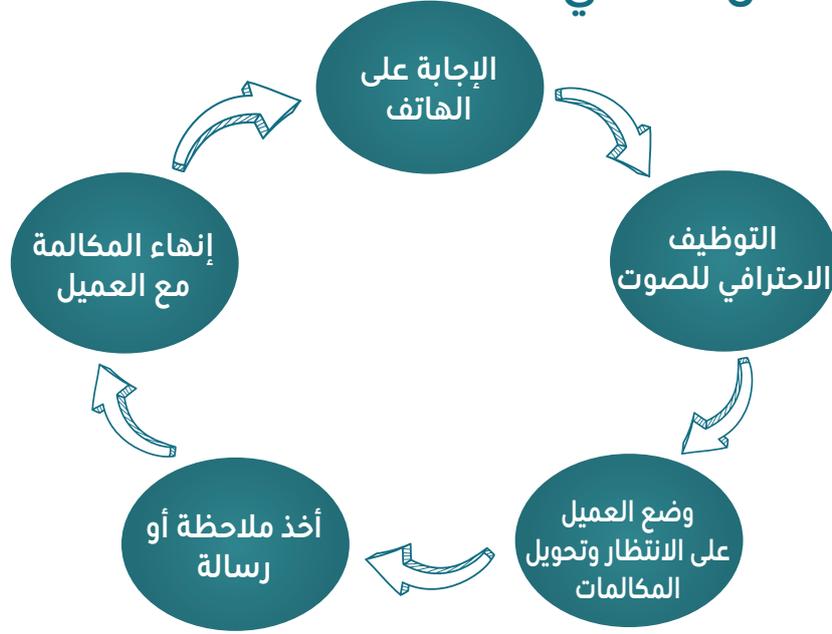
مفاتيح التقييم:

- (٢٠ - ٢٨) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال الهاتفي مستواه **ضعيف**.
- (٢٩ - ٥٦) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال الهاتفي مستواه **مقبول**.
- (٥٧ - ٨٤) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال الهاتفي مستواه **متوسط**.
- (٨٥ - ١١٢) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال الهاتفي مستواه **جيد**.
- (١١٣ - ١٤٠) مؤشر قياس قدرتك على الاتصال الهاتفي مستواه **متميز**.



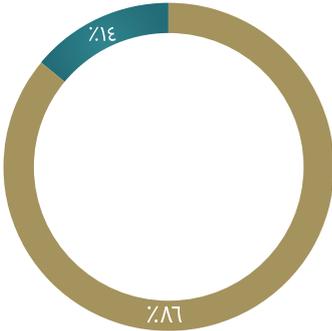


مهارات الاتصال الهاتفي:



أولاً: الإجابة على الهاتف:

- الإجابة ضمن أول رنات كحد أقصى.
- الاستعداد للحديث فور رفع السماعة.
- تحية المتصل باستخدام عبارات مثل (السلام عليكم - صباح الخير - مساء الخير - أهلاً وسهلاً بك).
- التعريف باسم الجهة أو باسمك / اسم قسمك في حال وجود رد آلي يعرف باسم الجهة.
- عرض المساعدة (كيف أستطيع خدمتك).
- أن تكون سماعة الهاتف على بعد ٢ سم من الفم تقريباً.



ثانياً: التوظيف الاحترافي للصوت:

- الصوت أهم من الكلمات فتتضاعف أهمية الكلمات من خلال الهاتف لتصبح ١٤٪ ونبرة الصوت ٨٦٪.
- الابتسامة أثناء المكالمات تؤثر على مخارج الحروف وتعطي الصوت نوعاً من الودية.
- الشد على بعض الكلمات يظهر الاهتمام بها.
- التنفس بصورة بطيئة يريح الحبال الصوتية أثناء المكالمات.
- علو الصوت الزائد قد يعتبر تهديداً.
- استخدام عبارات تشعر العميل بأنك فهمت ما يريد.

ثالثًا: وضع المتصل على الانتظار وتحويل المكالمات:

١. استئذان العميل بأنك ستضعه على الانتظار.
٢. لابد أن تخبر العميل لماذا ستضعه على الانتظار.
٣. تأكد من وجود الشخص الذي سيستقبل المكالمة.
٤. إخبار الشخص الذي سيستقبل المكالمة بطبيعة واسم العميل.

رابعًا: أخذ ملاحظة أو رسالة:

١. توضيح غياب الشخص المطلوب بطريقة إيجابية.
٢. إخبار العميل بعدم تواجد الشخص المطلوب قبل السؤال عن اسمه حتى لا يظن بأنه لا يريد الإجابة عليه.
٣. توضيح الوقت التقريبي الذي ستصل فيه الرسالة بإذن الله.
٤. يجب أن تحتوي الرسالة على بيانات العميل الاسم - رقم الهاتف - الملحوظة - الوقت والتاريخ.

خامسًا: إنهاء المكالمة:

١. قاعدة من يبدأ المكالمة هو الذي ينهيها.
٢. التأكيد على ما تم الاتفاق عليه مع العميل.
٣. سؤال العميل إذا كان هناك شيء آخر يريده.
٤. اجعل العميل يغلق الهاتف أولاً.
٥. اكتب فوراً أي معلومة.

ملاحظات

A large, rounded rectangular area with a light blue border, containing numerous horizontal dotted lines for writing notes.

تقديم الخدمة المتميزة





تعلم

استقبال العميل:

رحب

مرحبًا بكم
في سبل



1. قف وكن مستعدًا بشعور إيجابي.
2. انظر في عين العميل بابتسامة.
3. ألق التحية.
4. اسأل عن الخدمة.

قدم

تحقق



تذكر فحص محتويات
الشحنة تحت الكاونتر



1. أسأل عن نوع الخدمة.
2. وضح نوع الخدمة المقدمة ومميزاتها (رسائل، طرود اكسبريس، مستندات اكسبريس، اقتصادي).
3. سّوق لخدمة التامين على الشحنة.

سوق



ودع

سعدنا بزيارتك
ونتمنى منك تقييم
الخدمة



1. قف واشكر العميل على اختياره سبل.
2. ذكره باستقبال رسالة (SMS) لتقييم الخدمة المقدمة.
3. ودع العميل بابتسامة.



المنتجات التي يقدمها البريد السعودي:

يجب على موظف المبيعات أن يسوق لكل عميل منتجات البريد السعودي التالية:



لمزيد من المعلومات إقرأ الرمز





محظورات الشحن:



المواد السائلة الحارقة

البطاريات السائلة، زئبق، حمض الهيدروكلوريك



السوائل القابلة للإشتعال

القداحات المشتعلة بالبنزين، وقود قداحات، دهان الزيت، غراء، عطور قابلة للإشتعال



المواد السامة والمعدية

مبيدات الآفات، مواد كيميائية زراعية، مركبات الزئبق، بكتيريا، فيروسات



المواد المؤكسدة

مواد كيميائية مؤكسدة، بروكسيدات، مساحيق للتبييض، ماء الاكسيجين، مواد التلميع



المتفجرات

الألعاب النارية، مفرقات نارية، ذخيرة، بارود، صواريخ الإضاءة، صواريخ الإنذار



المواد القابلة للإشتعال والمشعة

أعواد الثقاب، فحم، حطب، جميع أنواع المواد المشعة المحظورة دوليًا



مواد أخرى

حليب الأطفال، الآثار والقطع الأثرية والتاريخية، الأدوية البشرية المصنعة وطنيًا غير مسجلة أو معاد تصديرها (السلع المدعومة)



الغازات المضغوطة

إسطوانات الغاز، إسطوانة تعبئة، القداحات (ولاعة) بالبتوتان، قنينات الفوص، غاز التخييم، غاز البوتان، عبوات الاسبراي



بضائع خطرة مختلفة

سلع ممغنطة، محركات، أكسيد كربون صلب، بطاريات الليثيوم



السوائل المحظور

الماء



عملات ومجوهرات

قطع نقدية، أوراق مصرفية، شيكات سفر، ذهب أبيض (بلاطين)، ذهب، فضة، أحجار كريمة، أشياء ثمينة أخرى



مواد ممنوعة

المخدرات والتي لها تأثير نفسي، المواد المخلة بالأداب والمنافية للأخلاق، الحيوانات الحية

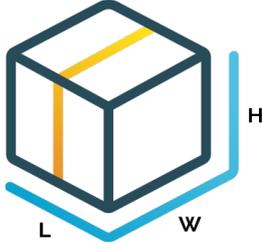
الاشتراطات والمتطلبات الخاصة بقبول الشحنات:

عدم قبول الشحنات التي تحمل
أقفال وغير قابلة للتفتيش





إشتراطات أبعاد وأحجام الشحنات:



ألا تزيد أبعاد الشحنة عن (50)
للطول والعرض والارتفاع
50 × سم



ألا يزيد وزن الشحنة
عن 30 كيلوجرام



استلام الشحنات ذات التغليف
الإلكتروني واستبعاد شحنات
(الأكياس القماشية الكبيرة)
نظرًا لصعوبة معرفة محتوياتها
أو إعادة تغليفها من جديد



عدم إرسال الشحنة في حال
الصندوق متهاك، فيجب
وضعه في صندوق جديد.



إرشادات هامة في العنوان:



عنوانك هو هويتك المكانية...



احرص على أخذ معلومات العنوان الوطني الصحيح من العميل
وأن يكون كاملاً

٨٢٢٨ طريق الملك عبدالعزيز - حي العمل
الرياض ١٢٦٤٣ - ٢١٢١

تفاصيل العنوان	
٨٢٢٨	رقم المبنى
طريق الملك عبدالعزيز	اسم الشارع
حي العمل	اسم الحي
الرياض	اسم المدينة
١٢٦٤٣	الرمز البريدي
٢١٢١	الرقم الإضافي



في حال لم يكن للعميل عنواناً وطنياً
يجب أن تتوفر المعلومات التالية:

- الاسم واضحاً
- اسم المدينة
- اسم الحي
- رقم الجوال الصحيح واضحاً
- أي معلومة إضافية في العنوان تكون مميزة وتسهل الوصول وتجنب التأخير

الخطأ في العناصر الأساسية: مثل كرة الثلج التي تؤثر على جميع العمليات التي بعدها،
والنتيجة تأخر الشحنة وبالتالي يُسبب تجربة سلبية للعميل.
لذلك: يجب على الموظف أخذ العنوان للمُرسل إليه كاملاً.



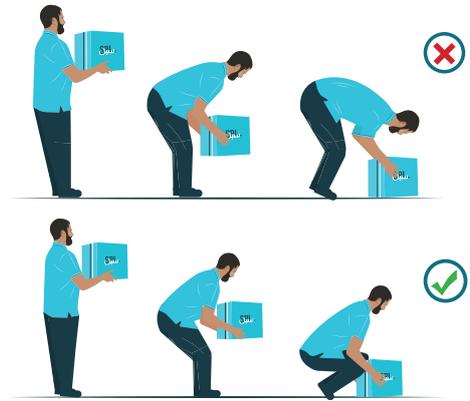


طريقة حمل الطرود بطريقة آمنة:

سلامتك تهمنا:

- احرص على إتباع الخطوات الصحيحة لحمل الطرود.
- احرص على سلامتك من أجل صحتك.

- 01 التأكد من وزن الحمل قبل رفعه
- 02 استخدم كلتا اليدين لرفع الأحمال
- 03 اتخذ وضعية رفع مناسبة عن طريق الضغط على ساقيك، والحفاظ على ظهرك مستقيماً وعدم الانحناء عند الخصر
- 04 قم برفع الحمل ببطء
- 05 اجعل الحمل قريباً من جسمك
- 06 حرك قدميك ولا تحرك ظهرك أثناء الالتفاف أو الدوران بالأحمال
- 07 أطلب المساعدة أو استخدم معدات الرفع في حالة الأحمال الثقيلة



سلامة الشحنة أولوية:

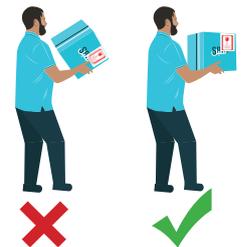
- لسلامة الشحنات وتحقيق رضا العميل أحرص على اتباع الإرشادات التالية:

إنقل الأكياس البريدية بواسطة عربات النقل المخصصة وعدم استخدام طريقة السحب على الارضيات.



إفزر المواد البريدية في الأماكن المخصصة لها (حاويات - أرفف) وفق العنوان الصحيح.

تعامل بحذر مع المواد القابلة للكسر في عملية المناولة والفرز.





إرشادات السلامة لسائقي الشاحنات: إرشادات لسلامتك:

- سلامتك تهمنا لذا احرص على اتباع إرشادات السلامة المرورية عند القيادة.
- احرص على سلامتك من أجل صحتك.

الإرشادات والتعليمات أثناء التحميل والتنزيل من الشاحنات:

- إن عملية تحميل الأحمال من وإلى شاحنات النقل بها عدة مخاطر على العاملين ولذلك يجب اتباع هذه الإرشادات:
- التأكد من وقوف الشاحنة في المكان المخصص لها والتأكد من الفرامل وأنها مثبتة جيّداً قبل البدء في التحميل أو التنزيل.
 - يجب أن يكون مكان وقوف الشاحنة مستوي ولا يوجد به أي انحدار أو أي توصيلات كهربائية وتوجد به إضاءة كافية.
 - التأكد دائماً من أرضية منطقة التحميل بأنها آمنة من أي أخطار و خالية من أي أشخاص أو آليات لاحوجة لهم في هذه المنطقة.
 - التأكد من ثبات واستقرار الأحمال قبل رفعها أو تنزيلها من الشاحنات.
 - استخدام المعدات الميكانيكية المناسبة لنوع ووزن الأحمال واستخدام المهمات الشخصية المناسبة مع المعدة.
 - اتباع الإرشادات الصحيحة عند رفع الأحمال يدويًا.





إرشادات السلامة لسائقي الشاحنات: إرشادات السلامة لسائق الشاحنة قبل التحرك:

- التأكد من حالة المركبة بفحص مستوى الوقود وسائل التبريد وزيت المحرك وحالة الأضواء.
- فحص العجلات والتأكد من صلاحيتها.
- التأكد من معدات السلامة كحزام الأمان وطفاية الحريق وأن الشاحنة بها عواكس ضوئية.
- الإلتزام باتباع التعليمات المرورية أثناء القيادة كلبس حزام الأمان ووعدم تجاوز السرعة القانونية وعدم استخدام الهاتف أثناء القيادة.
- عند رفع الأحمال الى الشاحنة يجب أن يتم توزيعها بشكل متساوي فالأحمال الغير متساوية يمكن أن تجعل الشاحنة غير مستقرة.
- يجب على السائق قبل التحرك التأكد من ربطها بإحكام حتى لا يتم سقوطها.
- يجب عدم تحميل الشاحنات فوق طاقتها فالحمولة الزائدة قد تجعل المركبة صعبة التوجيه أو أقل قدرة على الفرامل.
- التأكد من احكام إغلاق الأبواب الخلفية.





التعامل مع مواد العملاء وضمان سلامتها:

فيوجد ثلاث مراحل تمر بها مواد العميل:

1- المرحلة الأولى "القبول":

ويتم تنفيذها عن طريق الإجراءات التالية:

الرجاء التكرم بمسح الكود.



وفيها يجب تطبيق التعليمات التالية:

- وزن المادة بالطريقة الصحيحة والتأكد من تغليفها ووضع لصيقة قابل للكسر للطرود ذات المحتوى القابل للكسر وألا يتخطى وزنها ٣٠ كجم .
- حمل مادة العميل بطريقة مناولة آمنة (مرفق) لضمان سلامة الموظف وسلامة مادة العميل من التلف للطرود .
- وضع الطرود البريدية للعميل في الأرفف المخصصة للتخزين أو على طبليّة مرتفعة عن الأرض حتى يتم تسليمها لشركة النقل .
- نقل الأكياس البريدية بواسطة عربات النقل المخصصة وعدم استخدام طريقة السحب على الأرضيات لما قد تسببه من ضرر بمحتوى الكيس من مواد خاصة بالعملاء.



| التعامل مع مواد العملاء وضمان سلامتها:

فيوجد ثلاث مراحل تمر بها مواد العميل:

٢- المرحلة الثانية "المعالجة":

ويتم تنفيذها عن طريق الإجراءات التالية:

الرجاء التكرم بمسح الكود.



وفيها يجب تطبيق التعليمات التالية:

- مناولة الطرود بالطريقة الامنة لضمان سلامة الموظف وسلامة مواد العملاء
- التعامل الحذر مع المواد القابلة للكسر في عملية المناولة والفرز
- فرز المواد البريدية في الأماكن المخصصة لها (حاويات - أرفف) وفق العنوان الصحيح وبطريقة مناولة قريبة لضمان عدم تضرر مواد العملاء .
- نقل الأكياس البريدية بواسطة عربات النقل المخصصة وعدم استخدام طريقة السحب على الارضيات لما قد تسببه من ضرر بمحتوى الكيس من مواد خاصة بالعملاء.



التعامل مع مواد العملاء وضمان سلامتها:

فيوجد ثلاث مراحل تمر بها مواد العميل:

٣- المرحلة الثالثة "التسليم":

ويتم تنفيذها عن طريق الإجراءات التالية:

أ- تسليم عن طريق المكاتب: برجاء مسح الكود التالي:



ب- تسليم عن طريق التوزيع: برجاء مسح الكود التالي:



ج- تسليم عن طريق البريد الرسمي (المناديب): برجاء مسح الكود التالي:





التعامل مع مواد العملاء وضمان سلامتها:

فيوجد ثلاث مراحل تمر بها مواد العميل:

٣- المرحلة الثالثة "التسليم":

وفيها يجب تطبيق التعليمات التالية:

المكتب والبريد الرسمي:

- نقل الأكياس البريدية بواسطة عربات النقل المخصصة عند استلامها من الشركة الناقلة وعدم استخدام طريقة السحب على الأرضيات لما قد تسببه من ضرر بمحتوى الكيس من مواد خاصة بالعملاء.
- التعامل الحذر مع المواد القابلة للكسر في عملية المناولة والفرز.
- فرز المواد البريدية في الأماكن المخصصة لها في قسم التسليم بالمكتب البريدي (أرفف - طبليات مرتفعة للطرود ذات الأوزان الكبيرة).
- نقل الأكياس البريدية بواسطة عربات النقل المخصصة وعدم استخدام طريقة السحب على الأرضيات لما قد تسببه من ضرر بمحتوى الكيس من مواد خاصة بالعملاء.

التوزيع:

- نقل الأكياس البريدية بواسطة عربات النقل المخصصة عند استلامها من الشركة الناقلة وعدم استخدام طريقة السحب على الأرضيات لما قد تسببه من ضرر بمحتوى الكيس من مواد خاصة بالعملاء.
- التعامل الحذر مع المواد القابلة للكسر في عملية المناولة وعند فرزها بكازيهات الموزعين بالنقطة.
- فرز المواد البريدية في أرفف الموزعين والطرود ذات الأحجام الكبيرة توضع على طبلية بالنقطة.
- تحميل مواد العملاء وتنظيمها بسيارة التوزيع بطريقة تضمن سلامتها وعدم تكديسها فوق بعض.
- قيادة سيارة التوزيع بطريقة آمنة ووفق السرعة القانونية حفاظًا على سلامة الموزع ومواد العملاء.

ما هي البيانات الالكترونية المسبقة (ITMATT):

هي بيانات الشحنات المدخلة من خلال موظف القبول على نقطة البيع، يتم إرسالها إلكترونياً إلى بلد المورد من خلال رسائل (ITMATT) وتحتوي على بيانات العميل المرسل، والمرسل إليه، ووصف المحتوى، والقيمة، والعنوان.

ITMATT
رسالة من رسائل التبادل الإلكتروني
للبيانات تحتوي على كل المعلومات
الواردة

من:
الاسم والعنوان وما إلى ذلك.

إلى:
الاسم والعنوان وما إلى ذلك.

المحتويات:
لوصف الكميات والقيمة والوزن وما
إلى ذلك.

بدء التطبيق الإلزامي:

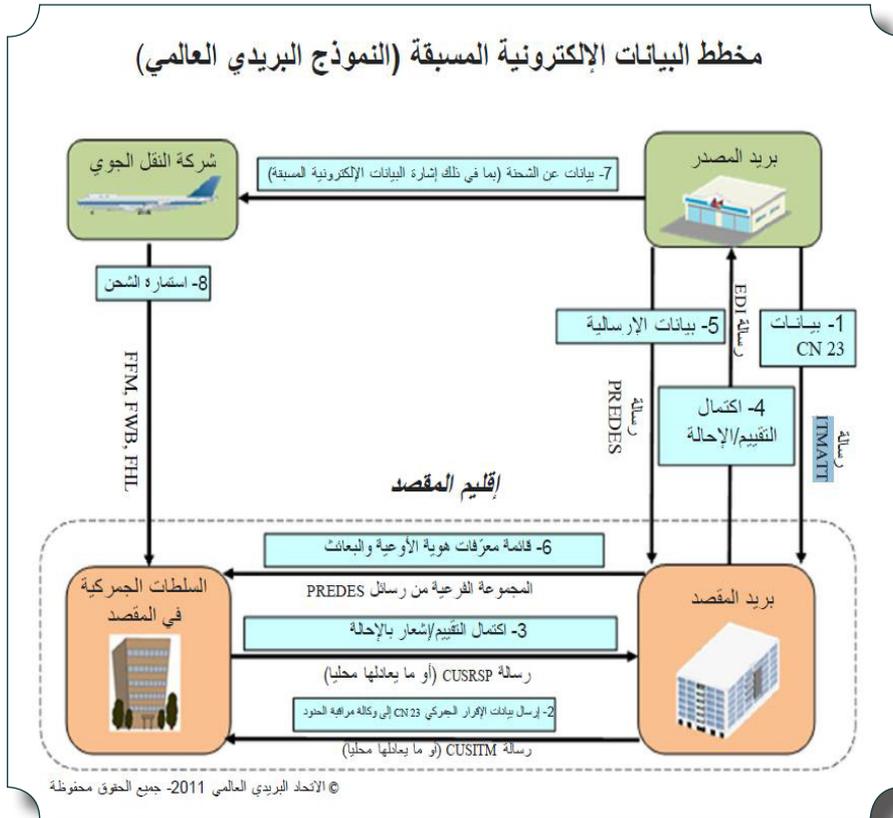
حسب التعاميم والمنشورات الصادرة من اتحاد البريد العالمي (UPU) سيبدأ تطبيق هذا الإجراء بشكل إلزامي اعتباراً من (01 / 01 / 2021م).



أهمية إرسال البيانات الإلكترونية المسبقة (ITMATT):

هذه البيانات هامة جدًا وحساسة وستتم إتاحتها للجمارك وخطوط الطيران والبريد في بلد المورد، وتعد معيار الزامي للتطبيق اعتبارًا من بداية العام 2021م، ومتطلب أساسي لنيل جوائز الأداء السنوية في مجال البريد العاجل الدولي.

كما سيتم عكس جميع بيانات الشحنات في نظام العناية بالعملاء (CRM)، لمساعدة فريق خدمة العملاء على معرفة حدود تعويض العميل عند (فقدان / تلف) الشحنة.



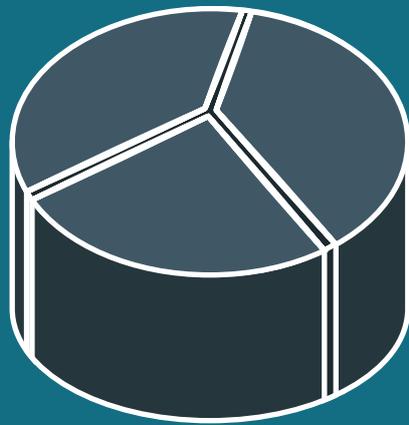
لتفاصيل أكثر برجاء الاطلاع على الدليل التشغيلي (ITMAT) عن طريق مسح الرمز

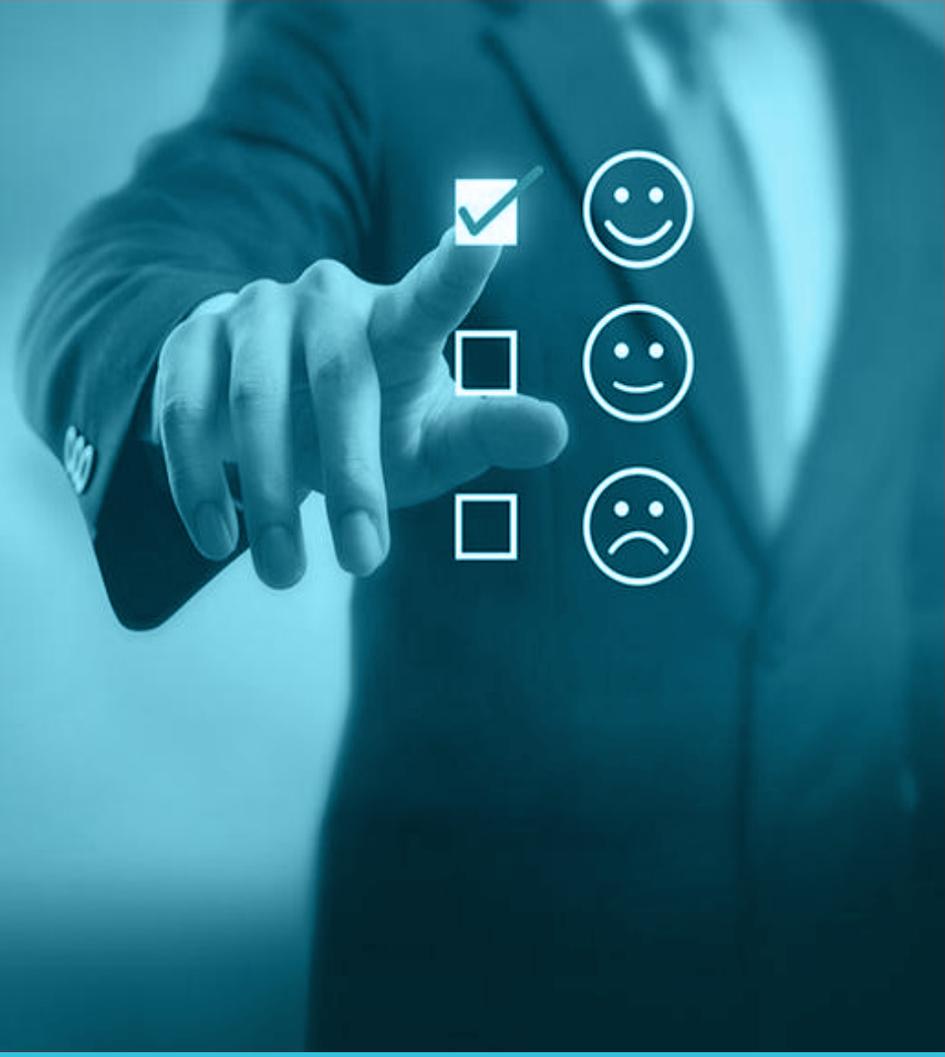
ملاحظات

A large, rounded rectangular area with a light blue border, containing numerous horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الرابعة: طبيعة الخدمة

المحور الأول: التعامل مع الشكاوى والاعتراضات





المحور الأول: التعامل مع الشكاوى والاعتراضات

| الهدف العام:

أن يَمتلك المتدرب مهارات التعامل مع الشكاوى والاعتراضات.

| الأهداف التفصيلية:

- أن يتعرّف المتدرب على شكاوى العملاء ومتى يشتكي العميل.
- أن يتعرّف المتدرب على نموذج التعامل مع الشكاوى.
- أن يدرك المتدرب ما الذي يجب فعله تجاه شكاوى العملاء.
- أن يَمتلك المتدرب مهارات التعامل مع الاعتراضات.
- أن يدرك المتدرب أهمية الابتكار والتطوير الوظيفي.



شكاوى العملاء:

العميل دائماً على حق

النظرة للشكاوى:

هي مراجعات مجانية تُسلط الضوء على الجانب السلبي لكي يتم تطويره.

متى يشتكي العميل:

- فشل الخدمة مقارنة بالتوقع.
- ضعف الثقة.
- الحالة المزاجية للعميل أو الموظف.
- مقاومة التغيير.
- سلوك مقدم الخدمة:
 - تمييز بين العملاء.
 - بطء وتأخر في تقديم الخدمة.
 - آلية ونمطية وبعيد عن الإنسانية.
 - نقص المعلومات.
 - تفوق المنافسين في الجودة.



شكاوى العملاء:

متى لا يشتكي العميل:

- لا يعرف كيفية تقديم الشكوى.
- لا يوجد قنوات ميسرة للشكوى.
- ضعف الثقة في الاهتمام بشكواه.
- الشكوى لا تضاهي الوقت والجهد المستهلك لتقديمها.

نموذج التعامل مع الشكوى





| ما الذي يجب فعله تجاه شكاوى العملاء:

مثال تطبيقي للتعامل مع العميل الغاضب:

١- الاستماع والفهم:

- الاستماع والفهم.
- أعطه فرصة ليعبر.
- لا تقاطعه.
- لا تأخذ تعليقاته بشكل شخصي.

٢- التعاطف:

- ضع نفسك مكانه.
- اعتذر بأدب.
- كن واقعيًا.

٣- قدم حلاً:

- اسأله ما هو الحل الأمثل لمواجهة عدم الرضا.

٤- التنفيذ:

- نفذ بسرعة.
- حافظ على وقته.
- أبد له الاهتمام والاستعجال بإنجاز طلباته.

٥- المتابعة:

- تابع معه لتتأكد من تحقيق طلباته.
- تأكد من رضاه عن الخدمة.

٦- تجاوز التوقعات:

- أرسل له رسالة شكر.
- قدم له مميزات جديدة.
- عبر عن سعادتك بخدمته وتمنى رؤيته المرات القادمة.



مهارات التعامل مع الاعتراضات:

من الضروري أن يقوم الموظف بما يليق بالرد على الاعتراضات:

- أن يصغى باهتمام قبل الرد، وأن يترك العميل يسرد اعتراضه بالكامل.
- أن يظهر مقدم الخدمة اهتمامه بالاعتراض، ولا يحاول التقليل من شأنه واحترامه.
- عدم التسرع بالرد؛ ليدرك العميل أن مقدم الخدمة يفكر ويزن الاعتراض ويقدره.
- ترديد الاعتراض قبل الرد عليه.
- عدم تضخيم الاعتراض، وعدم الاستخفاف به.



طرق معالجة اعتراضات العملاء:

وسيلة الرفض المباشر للاعتراض:

هناك حالات تكون فيها الوسيلة المباشرة هي الأنسب، وذلك إذا كان الاعتراض غير قائم على أساس صحيح، أو إذا اعترض العميل على وجود مزار أو عيوب في الخدمة، في حين أنه لا وجود لهذه الأضرار مطلقاً.

وسيلة الرفض غير المباشر للاعتراض:

وهي من أنسب الطرق في الرد على اعتراضات العملاء. وهي الأكثر استعمالاً؛ لأنها تناسب كثيراً من المواقف، وتستخدم مع كثير من العملاء. وأساس هذا الرفض هو: (نعم يا سيدي إنك على صواب ولكن...).



طريقة التعويض:

وهذه الوسيلة تعترف بصحة الاعتراض من جانب العميل، ولكنها تظهر في نفس الوقت بعض المزايا التي يفترض أنها تعوض سبب هذا الاعتراض بذكر بعض الخدمات الإضافية مثلاً.



أهمية الابتكار والتطوير الوظيفي: طريقة الأسئلة أو الاستجواب:

وهي إحدى الوسائل الجيدة في معالجة اعتراضات العملاء. وتستخدم في حالتين هما: أن يكون الاعتراض من الغموض والعمومية، بحيث لا يمكن للموظف أن يتأكد مما يدور في ذهن العميل، عندئذ تستخدم هذه الطريقة لإجباره على التوضيح. تستخدم لتوضيح عدم المنطق في الاعتراض الذي يثيره العميل.

طريقة التجاوز عن الاعتراض:

حيث يستخدم الموظف هذه الطريقة في معالجة الاعتراضات عندما يكون الاعتراض تافهًا أو غامضًا ولا يستحق الرد، بل يحاول الموظف في هذه الحالة أن يتسم ويمر سريعًا إلى غيرها، أو يتظاهر بعدم الاستماع للاعتراض ويمضي لنقطة غيرها. ولكن لا يجب تطبيق هذه الطريقة عندما يكون الاعتراض صحيحًا ويستحق الرد.

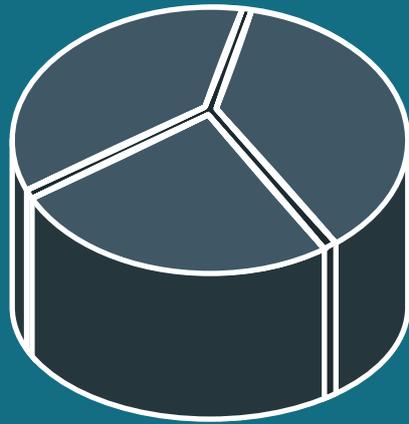


ملاحظات

A large, rounded rectangular area with a light blue border, containing numerous horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الرابعة: طبيعة الخدمة

المحور الثاني: التعامل مع أنماط الشخصيات





المحور الثاني: التعامل مع أنماط الشخصيات

| الهدف العام:

أن يَمْتَلِكَ المتدرب مهارات التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة.

| الأهداف التفصيلية:

- أن يَتَعَرَّفَ المتدرب على مهارات التعامل مع الشخصيات المختلفة.
- أن يَتَعَرَّفَ المتدرب على أنواع الشخصيات المختلفة (الصامت - الثرثار - المجادل - المشكك - المتردد- العصبي)..



مهارات التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة: العميل الصامت:

هذا العميل ربما هو من أصعب أنواع العملاء، فهو يرفض أن يعلق أو يتحدث إليك ولو بكلمة واحدة، ولا تظهر عليه أي انطباعات سواء بالقبول أو بالرفض لما تتحدث به، ومن الصعب عليك معرفة ما يدور بذهنه.

كيف تتعامل معه؟

- يحتاج هذا النوع منك إلى محاولة اختراق حالة الصمت لديه بأسئلة لا تتضمن الإجابة بنعم أو لا، وإنما بإجابات مطولة قدر الإمكان.
- يجب أن يتحلى الموظف بالصبر وروح الفكاهة، وأن يطلب رأيه بصراحة فيما يعرض عليه.

العميل الثرثار (كثير الكلام):

عادة هذا العميل هي التحدث طوال الوقت بمعنى أو بدون معنى. ومن طبيعته المجادلة و النقاش، و التحمس غير منطقي في ردوده.

كيف تتعامل معه؟

- يحتاج هذا العميل إلى لباقة خاصة من الموظف.
- يجب أن تعطيه انتباهاً لما يقول ، ثم تحاول اجتذابه للموضوع الرئيسي بطريقة ودية.
- تحذير: لا تحاول أن تسكت العميل الثرثار بالقوة.

العميل المجادل:

يهوى إثارة المشاكل من خلال مقاطعة الموظف ومجادلته في كل كلمة. ويتميز هذا العميل بانخفاض الذكاء، والهروب من المخاطرة، والسلبية في عرض وجهة نظره. ويتميز بعدوانية عالية، وسهل الغضب، ويعتقد دائماً بسلامة آرائه التي يتمسك بها بأعصاب متوترة.

كيف تتعامل معه؟

- يجب على الموظف التحلي بالصبر في التعامل مع هذا الزبون.
- التأكيد على استخدام الإقناع والأدلة الحقيقية.
- احذر: يجب أن لا تفقد أعصابك أثناء التعامل مع هذا النوع من العملاء؛ لأنه لن يعود مرة أخرى.



مهارات التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة: العميل المشكك:

هو عميل لا يصدق بسهولة ما تقوله، وينتقدك، وهو غير لبق، ونظرته الشك دائماً.

كيف تتعامل معه؟

- يجب أن تظهر له صداقتك وتثبت سلامة مقصدك.
- قد تلجأ المنظمة إلى تقديم ضمانات معينة لكسب ثقة هذا العميل، مثل: التعهد و الكفالة.

العميل المتردد:

هو العميل الذي لا يستطيع أن يتخذ قراراً، ويكون متخوفاً ومتحفظاً، و لديه نقص في التركيز، ويفتقد بعض الثقة بالنفس، ويكون خجولاً وكثير القلق.

كيف تتعامل معه؟

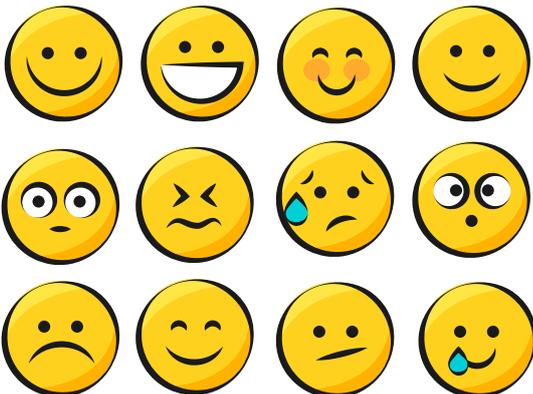
- يحتاج العميل قليل الثقة بنفسه أن تشعره بالثقة، مع عدم تعريضه لأي نوع من الضغط، وخاصة حينما يتعلق اتخاذ القرار بمستوى أكبر من إمكانياته.

العميل العصبي:

عادة ما يكون العميل العصبي ذا رد فعل سريع. وهو من أصعب أنواع العملاء؛ لعجز الموظف عن ملاحقة أفكاره والانتقال السريع من موضوع لآخر.

كيف تتعامل معه؟

- يجب إبعاده عن التفاصيل قدر الإمكان.
- يجب محاولة إعادته إلى هدوءه من خلال الحديث معه ببساطة، ومساعدته على ترتيب أفكاره للشراء أو الحصول على ما يرغب به.



الخاتمة:

أخيرًا: أخي المتدرب الكريم، سعدنا بوجودك معنا في برنامج «أساسيات الخدمة في منافذ البيع» حيث تعد خدمة العملاء أمرًا بالغ الأهمية لأي منظمة؛ لأنه برضا العملاء وإسعادهم، وتلبية احتياجاتهم الحالية والمتوقعة، ستزداد الحصة السوقية للمنظمة وأرباحها، وستتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة، ويكون لها الثقل والتواجد والتأثير، وتستطيع أن تكون من الجهات التي تصنع فرقًا فيما يقدم للمجتمع من خدمات في مجالها.

سائلين الله - عز وجل - أن يكون هذا الوقت نقطة تحول كبرى في أدائك الشخصي والمهني، وأن يجعل ما تعلمنا وما اكتسبنا من خبرات ومهارات نفعًا لنا ولإنتمائنا وبيتنا في سُبُل، ولوطننا الحبيب العظيم - المملكة العربية السعودية.

إدارة تطوير المواهب

مؤثرات
MUATHIRUN

سبيل
SPL

