

مؤثرون
MUATHIRUN

سبل



أساسيات الخدمة في الميل الأخير



حقوق الملكية الفكرية

جميع حقوق الملكية الفكرية محفوظة لـ (شركة مؤثرون التجارية) وللمؤسسة البريد السعودي (سُبل) كافة حقوق الانتفاع بالمادة العلمية داخل المؤسسة، 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).



برنامج

أساسيات الخدمة في الميل الأخير

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 الميل الأخير» 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 تنافس وفق المعايير العالمية 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 التعامل معهم، الأمر الذي أحدث حراكاً أحد مكوناته هذه الحقيبة التدريبية المقدمة لشريك الميل الأخير في **بُعدين رئيسيين؛ الأول:** يركز على الجوانب النظرية والمفاهيم الداعمة لها، **والثاني:** يركز على مهارات الارتقاء بالأداء وتطويره، وإليك أخي المتدرب نقدم هذه الحقيبة لتكون منطلقاً للتغيير ومحفزاً للتقدم وداعماً للمواكبة، فإلى أفق التغيير ندعوك، ابذل وسعك واستثمر جهدك لعل إلهامك يتفتق وإبداعك يتدفق.

نتمنى لكم تدريباً ممتعاً ونجاحاً بإذن الله مستمراً

إدارة تطوير المواهب



المحتويات

٥	المقدمة
٨	الأهداف العامة والتفصيلية
١٤	الوحدة الأولى: مدخل الخدمة في الميل الأخير
١٥	الموضوع الأول: التميز في الخدمة
١٦	مصطلحات الخدمة
١٩	التميز الخدمي
٢٠	مستويات الخدمة المقدمة
٢٣	الموضوع الثاني: الميل الأخير؛ الأدوار والمسؤوليات
٢٤	التفرقة بين الميل الأول والأوسط والأخير
٢٨	أصحاب المصلحة في الميل الأخير
٢٩	التركيز على كبار العملاء
٣٣	الموضوع الثالث: سفير علاقات العملاء
٣٥	ولاء العملاء
٣٧	دورة حياة العميل
٣٩	التسويق التقليدي والتسويق بالعلاقة
٤٤	الوحدة الثانية: استعد
٤٥	الموضوع الأول: التحفيز الذاتي
٤٨	ميزان الإقبال على العمل
٤٩	لماذا نحتاج لتحفيز أنفسنا
٥٤	مؤشر قياس تحفيز الذات
٥٧	الموضوع الثاني: التوجه نحو الخدمة
٥٩	التوجه النفسي نحو الخدمة
٦٠	مؤشر قياس التوجه النفسي نحو الخدمة
٦٢	الدوافع الستة لخدمة العملاء
٦٥	الموضوع الثالث: التعامل مع الضغوط (كن هادئاً)
٦٩	اكتشاف حالة الضغط لديك
٧٣	كيف تتعامل مع الضغوط
٧٧	الموضوع الرابع: تمثيل العلامة التجارية
٨١	تطور العلامة التجارية في العالم
٨٥	الاتصال التسويقي
٨٩	الوحدة الثالثة: رتب لتبدأ هادئاً
٩١	مهام شريك الميل الأخير
٩٦	إرشادات السلامة والصحة المهنية
١٠٥	الوحدة الرابعة: رحب لتبدأ العلاقة
١٠٨	مهام الاستلام والتسليم
١٠٩	مؤشر قياس مهارة الاتصال الهاتفي
١١٧	مؤشر قياس القدرة على صناعة الانطباع الأول
١٢١	مؤشر قياس القدرة على الاستماع النشط
١٢٤	مؤشر قياس القدرة على الحوار الفعال
١٣٣	الوحدة الخامسة: أغلق
١٣٧	التعامل مع الشكوى
١٤٠	ملحق أنظمة سبيل

الأهداف العامة والتفصيلية:

الهدف العام للبرنامج		الهدف العام		الوحدة
يهدف البرنامج إلى تمكين المتدربين من المهارات والمفاهيم الأساسية لتقديم الخدمة الاحترافية والتميزة والمتفردة في الميل الأخير وذلك للجمهور أو العملاء والمستفيدين الذين يتعامل معهم.				
الأهداف التفصيلية	الهدف العام	الموضوع الأول	الوحدة الأولى: مدخل الخدمة في الميل الأخير	
<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 يُصنّف 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 وأركانها ومستوياتها 	التميز في الخدمة		
<ul style="list-style-type: none"> أن يتعرّف المتدرب على أبرز عناصر الميل الأول والأوسط والأخير. أن يُفرّق المتدرب بين أداء الميل الأخير كمنظمة حكومية وكمؤسسة ربحية. أن يُواكب المتدرب التطورات في مفاهيم الميل الأخير. أن يفتح عقل المتدرب على توظيف الممكنات في تجاوز العقبات وتحقيق المعايير. أن يحلّل المتدرب أصحاب المصلحة في الميل الأخير. 	<ul style="list-style-type: none"> أن يتعرّف المتدرب على الميل الأخير وأدواره ومسؤولياته 	الأدوار والمسؤوليات		
<ul style="list-style-type: none"> أن يلم المتدرب بعناصر تلبية احتياجات العميل. أن يهتم المتدرب بإدارة علاقاته مع العملاء. أن يُفرّق المتدرب بين التسويق التقليدي والتسويق بالعلاقات. أن يتعرّف المتدرب على كيفية تأثير علاقات العملاء على المنظمة. أن يُقيس المتدرب درجة ولاء عملائه. 	<ul style="list-style-type: none"> أن يُمارس المتدرب دوره كسفير للمنظمة في علاقات العملاء 	سفير علاقات العمل		
<ul style="list-style-type: none"> أن يُفرّق المتدرب بين الأوقات التي هو متحفز فيها والأوقات الأقل تحفزاً. أن يهتم المتدرب بتحفيز نفسه نحو أنشطة العمل. أن يتعرّف المتدرب على كيفية إدارته لمشاعره. أن يختبر المتدرب طريقته في تحفيزه لنفسه. أن يُفرّق المتدرب بين توجهات العمل الثلاثة (الرسالة؛ المهنة؛ الوظيفة). 	<ul style="list-style-type: none"> أن يتقن المتدرب أدوات التحفيز الذاتي. 	التحفيز الذاتي		
<ul style="list-style-type: none"> أن يتبنى المتدرب توجهًا إيجابيًا نحو الخدمة. أن يحلل المتدرب مكونات التوجه نحو الخدمة. أن يراجع المتدرب الدوافع نحو الخدمة. 	<ul style="list-style-type: none"> أن يتعرّف المتدرب على المفاهيم الأساسية في التوجه نحو تقديم الخدمة المتميزة. 	التوجه نحو الخدمة		

الأهداف العامة والتفصيلية:

الأهداف التفصيلية	الهدف العام	الوحدة
<ul style="list-style-type: none"> • أن يتمكن المتدرب من السيطرة على حالة الضغط. • أن يُفَرِّق المتدرب بين الضغوط وأسبابها. • أن يُعَرِّف المتدرب الضغوط. • أن يتعرّف المتدرب على تأثيرات التوتر على الجسد. 	<ul style="list-style-type: none"> • أن يُمتلك المتدرب أدوات التحكم والتعامل مع الضغوط 	<p>الوحدة الثانية: استعداد</p> <p>الموضوع الثالث التعامل مع الضغوط</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أن يتعرّف المتدرب على العلامة التجارية. • أن يتحقّق المتدرب لتمثيل العلامة التجارية. • أن يُفَرِّق المتدرب بين مراحل تطور العلامة التجارية. • أن يُحلّل المتدرب مكونات العلامة التجارية. • أن يُعزّز المتدرب الممارسات الداعمة للعلامة التجارية والممارسات المضرة بها. 	<ul style="list-style-type: none"> • أن يكتسب المتدرب المفاهيم والمهارات الأساسية لكيفية تمثيل العلامات التجارية 	<p>الموضوع الرابع تمثيل العلامة التجارية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أن يُراجع المتدرب مهام عمله ويتهيأ لتطبيقها. • أن يُخطّط المتدرب مساره بشكل جيد ويتحقق منه. • أن يتعرّف المتدرب على أهم مفاهيم السلامة. • أن يؤمّن المتدرب مركبته بشكل جيد. 	<ul style="list-style-type: none"> • أن يرتب المتدرب مهامه وأعماله ويخطط مساره بالطريق الصحيح 	<p>الوحدة الثالثة رتب لتبدأ هادئاً</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أن يتعامل المتدرب مع الاتصال الهاتفي. • أن يُجيد المتدرب الاستماع للمعاني وللمشاعر. • أن يطبّق المتدرب مبادئ الحوار الفعال. • أن يحافظ المتدرب على سلامة وأمان ما بحوزته. • أن يمارس المتدرب تسويق المنتجات. • أن يستلم المتدرب المبالغ بجودة وأمان. 	<ul style="list-style-type: none"> • أن يجيد المتدرب الترحيب وبناء العلاقات مع العملاء 	<p>الوحدة الرابعة رحب لتبدأ العلاقة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • أن يُحلّل المتدرب مهام الإغلاق. • أن يتعامل المتدرب مع الشكاوى. • أن يُحدّد المتدرب المبادئ الأساسية في التعامل مع الممتلكات. 	<ul style="list-style-type: none"> • أن يُحسن المتدرب مهام الإغلاق ويتعامل مع العملاء باحترافية 	<p>الوحدة الخامسة الإغلاق</p>

أهم الموضوعات:

الموضوعات	الوحدة	
مصطلحات الخدمة - التميز الخدمي - مستويات الخدمة المقدمة	الموضوع الأول التميز في الخدمة	مدخل الخدمة في الميل الأخير: الوحدة الأولى:
التفرقة بين الميل الأول والأوسط والأخير - عمليات الميل الأخير - تصنيف عناصر الأداء الجيد - إدارة موقف التسليم - أصحاب المصلحة في الميل الأخير - التركيز على كبار العملاء - الأنشطة الوظيفية - استبيان الميل الأخير والعمليات	الموضوع الثاني الأدوار والمسؤوليات	
إدارة علاقات العملاء - ولاء العملاء - عناصر تلبية احتياجات العميل - دورة حياة العميل نتيجة لإدارة علاقات العملاء - تأثير إدارة علاقات العملاء - التسويق التقليدي والتسويق بالعلاقة - موقف الخدمة الاستكشافي	الموضوع الثالث سفير علاقات العمل	
ميزان الإقبال على العمل - لماذا نحتاج لتحفيز أنفسنا - تأثير إدارة علاقات العملاء - إدارة المشاعر (تعامل مع نفسك) - الأسئلة الذكية - مستويات التوجه نحو العمل - مؤشر قياس تحفيز الذات	الموضوع الأول التحفيز الذاتي	الوحدة الثانية: استعد
التوجه النفسي نحو الخدمة - مؤشر قياس التوجه النفسي نحو الخدمة - الدوافع الستة لخدمة العملاء	الموضوع الثاني التوجه نحو الخدمة	
أحداث اليوم المهني الواقعي - حالة الضغط - اكتشاف حالة الضغط لديك - ماذا يحدث عندما تكون متوتراً؟ - كيف تتعامل مع الضغوط؟ - تطوير الأداء	الموضوع الثالث التعامل مع الضغوط	
ماهية العلامة التجارية - مفهوم العلامة التجارية - تطور العلامة التجارية في العالم - مكونات العلامة التجارية - تطوير العلامات - الأنشطة الوظيفية - الاتصال التسويقي - ممارسات العلامة التجارية - استبيان تمثيل العلامة التجارية	الموضوع الرابع تمثيل العلامة التجارية	
المهام الاستلام والتسليم - التأكد من المسار قبل التوزيع - مفاهيم ومقدمات حول الأمن والسلامة المهنية - إرشادات السلامة والصحة المهنية - إجراءات السلامة الخاصة بالطقس	الوحدة الثالثة رتب لتبدأ هادئاً	
مهام الاستلام والتسليم (الترحيب بالعميل) - مؤشر قياس مهارة الاتصال الهاتفي - مهارة الانطباع الأول - مهارة الاستماع - مبادئ الحوار - المبادئ الأساسية في التسليم - منتجات شريك الميل الأخير - عمليات التحصيل	الوحدة الرابعة رحب لتبدأ العلاقة	
مهام الإغلاق - التعامل مع الشكاوى - المبادئ الأساسية في التعامل مع الممتلكات - أنظمة سبل - برنامج مكافئي - خطوات كيفية الوصول إلى أنظمة سبل - المساعد الافتراضي	الوحدة الخامسة الإغلاق	

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 شعلة 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.





نوع النشاط: فردي
الوقت: ١٠ دقائق



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 series of horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الأولى

مدخل الخدمة في الميل الأخير

١. الموضوع الأول: مدخل التميز في الخدمة.

٢. الموضوع الثاني: الميل الأخير؛ الأدوار والمسؤوليات.

٣. الموضوع الثالث: سفير علاقات العملاء.





الوحدة الأولى: مدخل الخدمة في الميل الأخير

الموضوع الأول: مدخل التميز في الخدمة

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.



نشاط : ٢

نوع النشاط: فردي
الوقت: ١٥ دقائق



فكر

مصطلحات الخدمة:

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

١- الخدمة:

٢- مقدم الخدمة:

٣- العميل:

٤- خدوم:

٥- التعامل:

٦- علاقة عمل:

٧- رسم الخدمة:

٨- رحلة العميل:

٩- تجربة العميل:

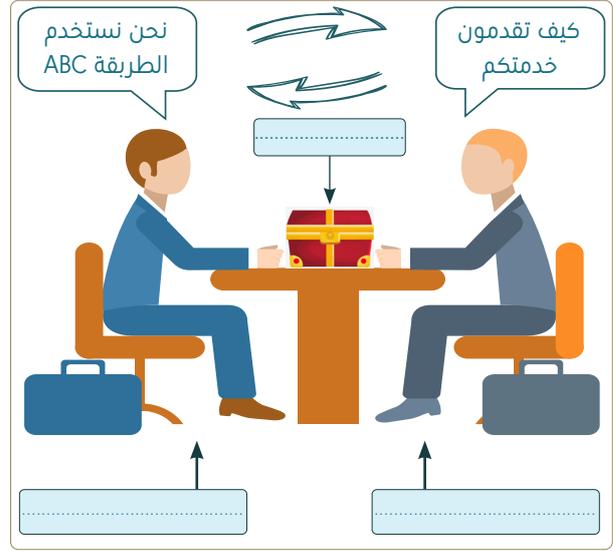


مصطلحات الخدمة:

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



.....



.....



.....



.....



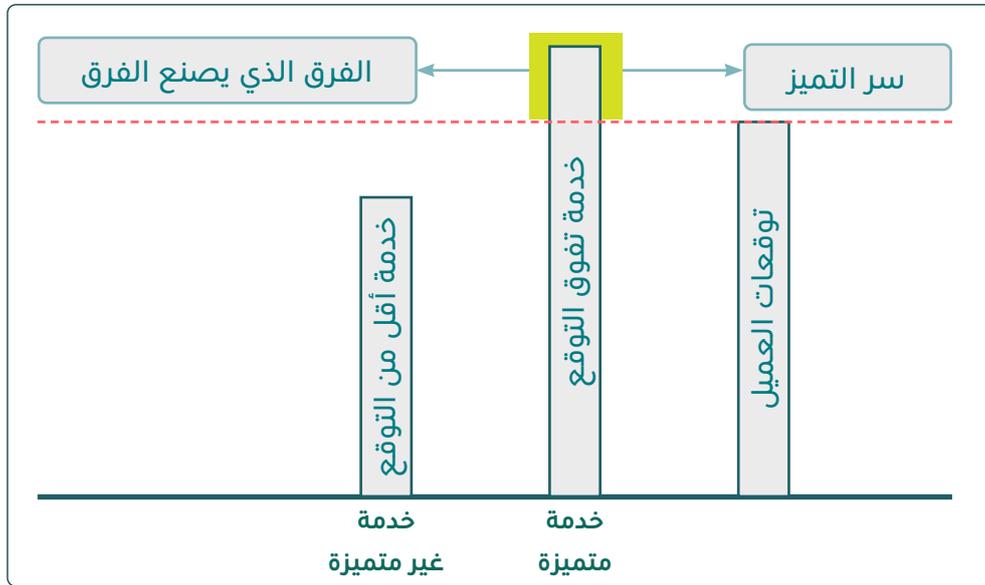
مصطلحات الخدمة:



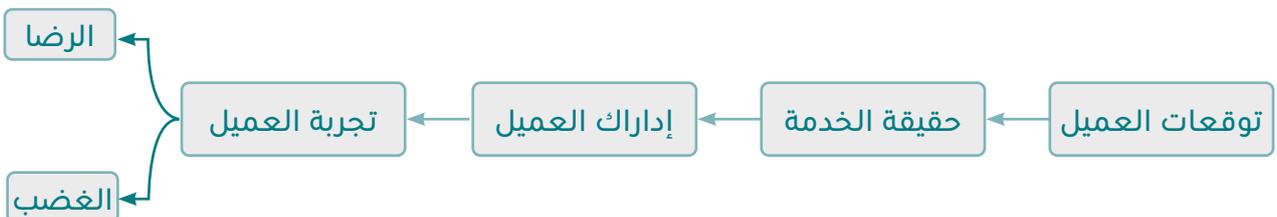


التميز الخدمي:

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.

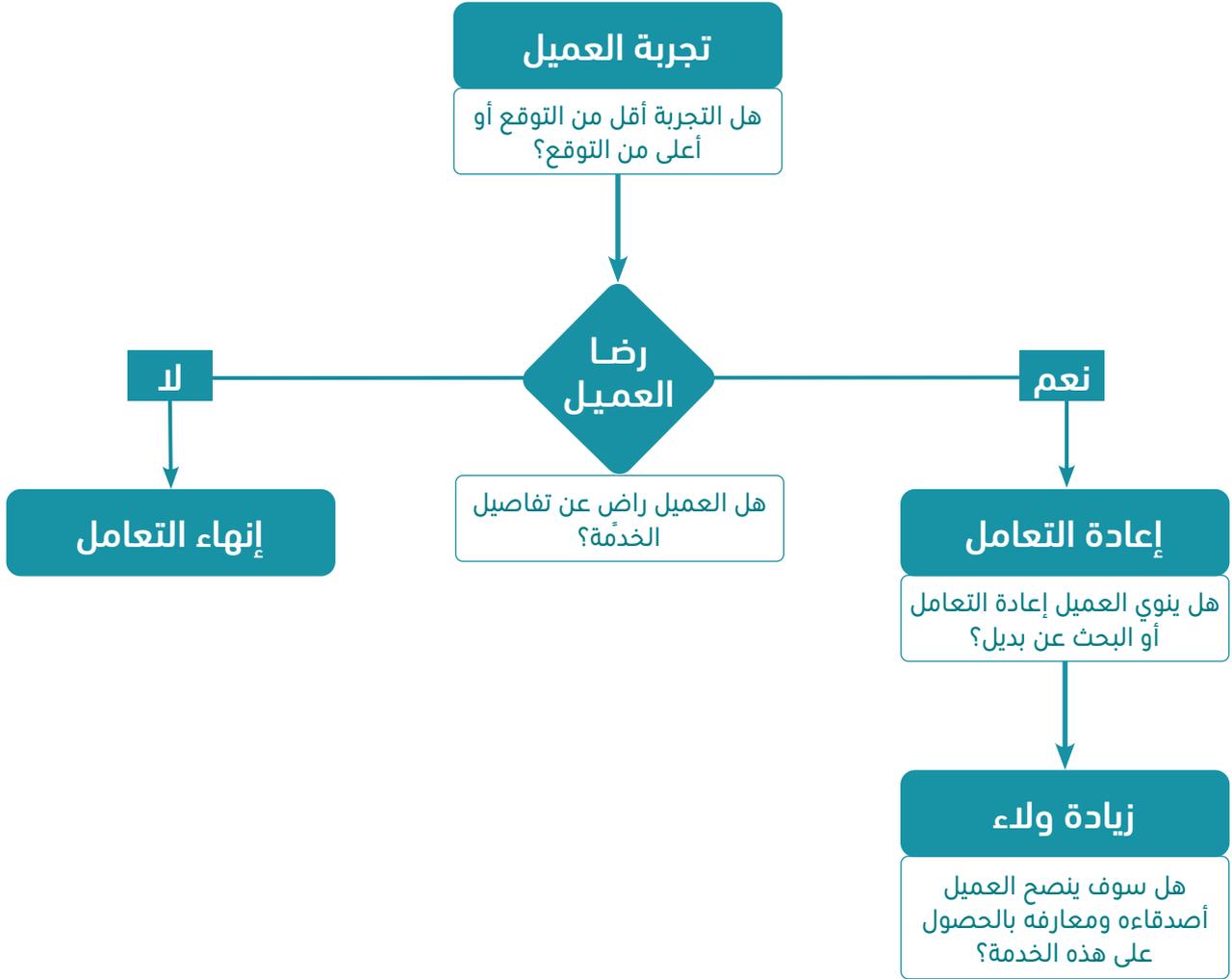


ليست الحقيقة التي تحدث هي ما يؤثر على رضا العميل بل إدراك العميل لهذه الحقيقة هو ما يصوغ تجربته فقد تؤثر اللمسات اليسيرة من كلمة طيبة أو ابتسامة أو حضور أو إهتمام فتجربة العميل تحركها قيم العملاء الشخصية واختلافاتهم فما يشعر به شخص ما يختلف عما يشعر به آخر.





مستويات الخدمة المقدمة:





ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الأولى

مدخل الخدمة في الميل الأخير

١. الموضوع الأول: مدخل التميز في الخدمة.

٢. الموضوع الثاني: الميل الأخير؛ الأدوار والمسؤوليات.

٣. الموضوع الثالث: سفير علاقات العملاء.



الوحدة الأولى: مدخل الخدمة في الميل الأخير

الموضوع الثاني: الميل الأخير؛ الأدوار والمسؤوليات

الهدف العام:

أن يتعرّف المتدرب على الميل الأخير وأدواره ومسؤولياته.

الأهداف التفصيلية:

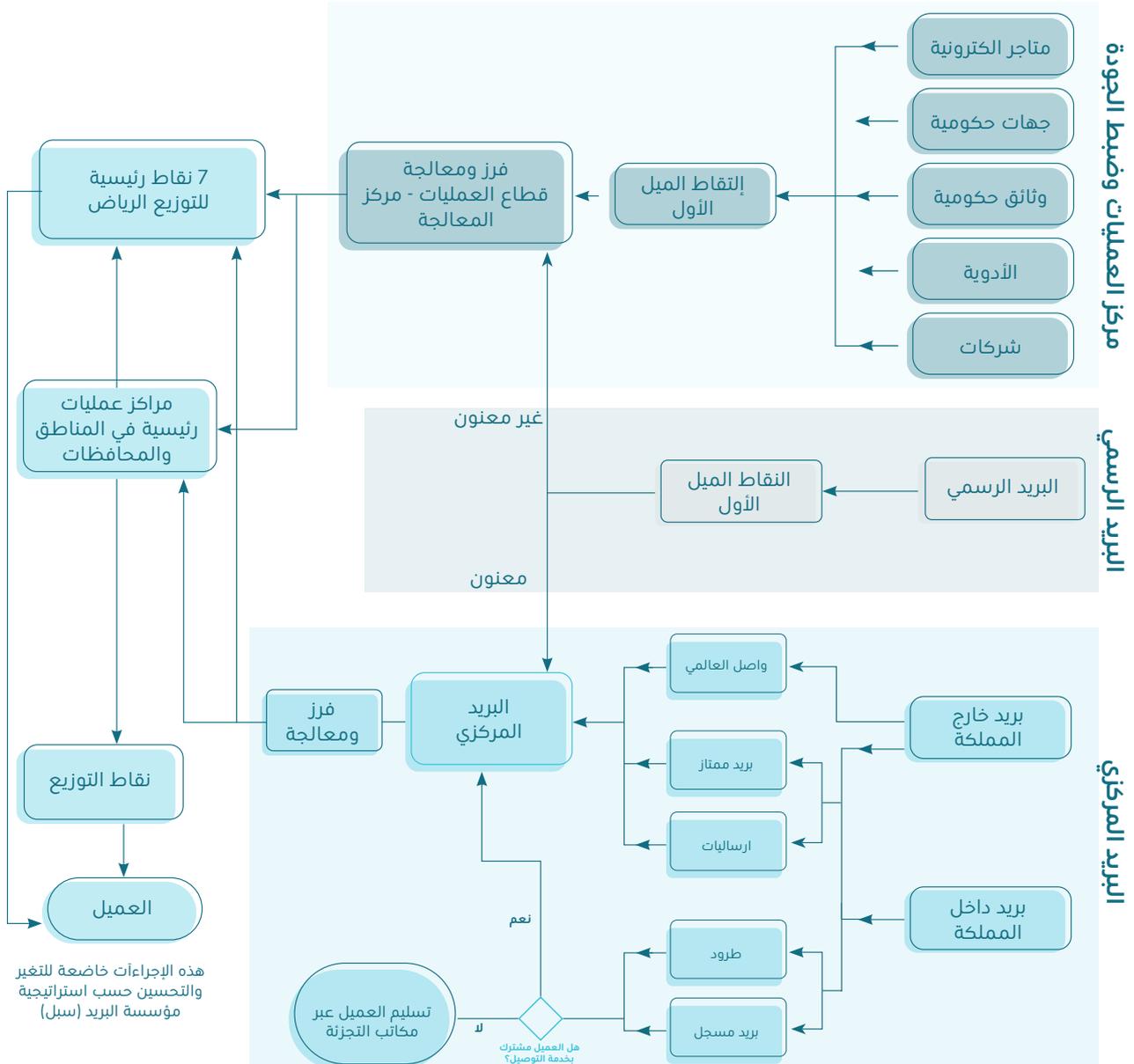
- أن يتعرّف المتدرب على أبرز عناصر الميل الأول والأوسط والأخير.
- أن يُفرّق المتدرب بين أداء الميل الأخير كمنظمة حكومية وكمؤسسة ربحية.
- أن يُواكب المتدرب التطورات في مفاهيم الميل الأخير.
- أن ينفّث عقل المتدرب على توظيف الممكنات في تجاوز العقبات وتحقيق المعايير.
- أن يحلّل المتدرب أصحاب المصلحة في الميل الأخير.



التفرقة بين الميل الأول والأوسط والأخير:

أخي المتدرب: بين يديك عمليات سُبل الرئيسة ابتداءً من الميل الأول مرورًا بالميل الأوسط وانتهاءً بالميل الأخير، بالتعاون مع أفراد مجموعتك وضع خطًا فاصلًا يفرق الميل الأول عن الأوسط ثم خطًا آخر يفرق الميل الأوسط عن الأخير، ثم تأمل في أبرز أنشطة كل قطاع وضع تعريفًا مجملًا يعبر عن مجموع أنشطة كل قطاع مستقلًا:

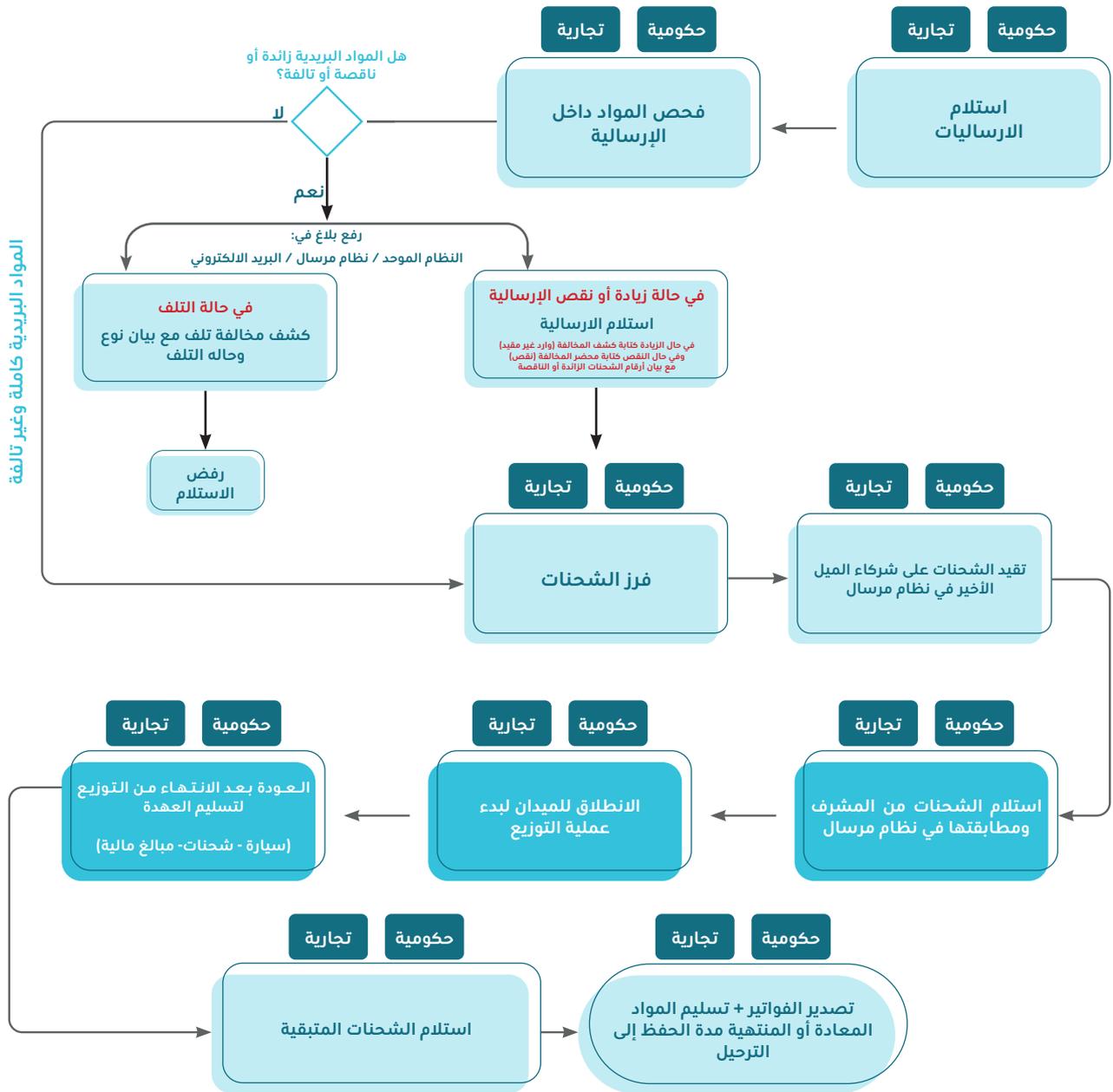
الميل الأخير	الميل الأوسط	الميل الأول
هو عملية تسليم الشحنات إلى العميل النهائي	هو عملية نقل الشحنات بين مراكز العمليات أو المدن من خلال خطوط النقل	هو عملية التقاط واستلام الشحنات من العميل إلى المستودعات أو مركز العمليات





عمليات الميل الأخير |

أخي المتدرب: بين يديك عمليات الميل الأخير (الحركة من مركز النقل إلى الوجهة النهائية) برجاء المقارنة بين الأداء المفترض في سبيل كمؤسسة حكومية، وسبيل كمؤسسة تجارية:



مهام مشرف الميل الأخير
مهام شريك الميل الأخير



تصنيف عناصر الأداء الجيد |

أخي المتدرب: بين يدك عدد من العناصر المتنوعة نرجو منك تصنيفها بين أن تكون ممكنات (عناصر دعم للأداء المتميز) أو أن تكون معايير (مؤشرات للأداء الجيد) أو (تحديات وعوائق تقف أمام تحقيق الأداء الجيد):

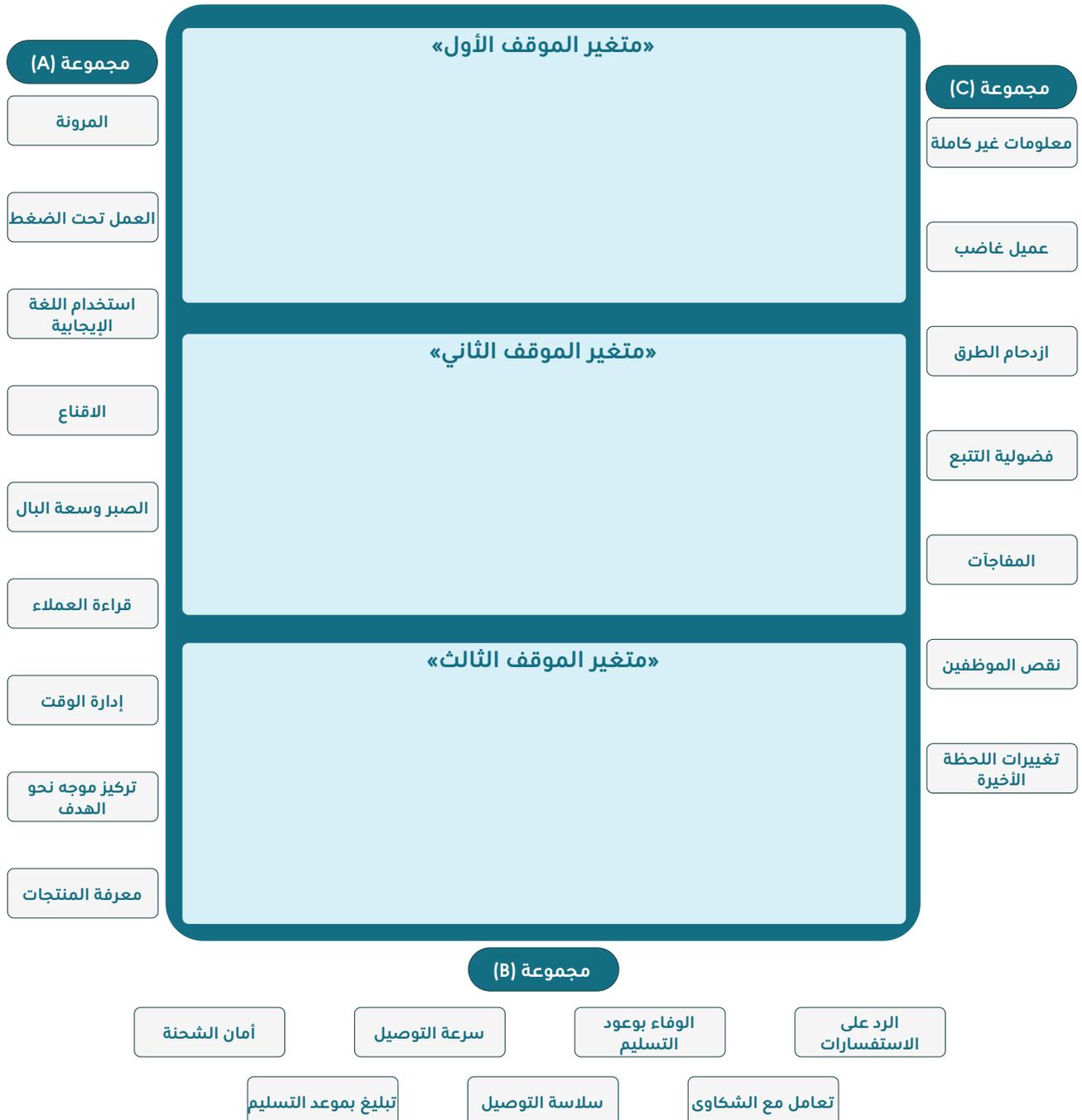
م	العنصر	ممكن	معيّار	تحدي
١	مرونة التعامل			
٢	المعلومات غير الكاملة			
٣	الرد على الاستفسارات			
٤	العمل تحت الضغط			
٥	استخدام اللغة الإيجابية			
٦	الوفاء بوعود التسليم			
٧	سرعة التوصيل			
٨	العميل الغاضب			
٩	الامتناع			
١٠	ازدحام الطرق			
١١	الصبر وسعة البال			
١٢	قراءة العملاء			
١٣	فضولية التتبع			
١٤	التعامل مع الشكاوى			
١٥	سلامة التوصيل			
١٦	إدارة الوقت			
١٧	التعامل مع المفاجآت			
١٨	نقص الموظفين			
١٩	التبليغ بموعد التسليم			
٢٠	التركيز الموجه نحو الهدف			
٢١	تغيرات اللحظة الأخيرة			
٢٢	أمان الشحنة			
٢٣	معرفة منتجات سُبُل			
٢٤	الإلمام باللغة الإنجليزية			



إدارة موقف التسليم:

أخي المتدرب: استخدم الممكنات التالية (مجموعة A) في نقطة التقاء لتحقيق معيار (مجموعة B) أو علاج مشكلة (مجموعة C) في داخل مساحة الموقف في ثلاث حالات وصف متغيرات الأداء حينها:

موقف التسليم





طبّق

أصحاب المصلحة في الميل الأخير:

تؤثر الإجابة في تقديم خدمة الميل الأخير في عدد متنوع من الأشخاص والمنظمات سواء كانوا متأثرين أو مؤثرين وكلهم لديهم تطلعات ومطالب يحققها تجويد العميل وتحسينه ووعي أصحاب المصلحة مؤثر كبير في الأداء الخدمي:



أصحاب المصلحة الداخليين

A

أصحاب المصلحة الخارجيين

B

عموم أصحاب المصلحة

C



التركيز على كبار العملاء: المفهوم:

بذل جهد خاص مع عملاء محدودين لإضافة قيمة لهم من خلال تقديم عروض تناسبهم.

التسويق التفاعلي

التفاعل بين كل من المسوقين والعملاء في جوانب تصميم المنتجات والانتاج لتطوير سلوك تعاوني

التخصص

ممارسة تركيز على كل عميل على حدة من خلال تقديم حلول موائمة

الاستهداف

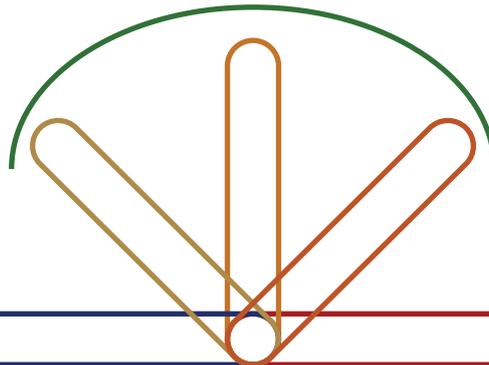
اختبار متعمد لعميل يكون مفيدًا للمنظمة



يا ترى من يستطيع أن ينجح بشكل أكبر في تحقيق الأهداف التالية وفي أي مرحلة حدد بالنقاط:

- اكتساب العميل
- زيادة قيمة العميل
- الاحتفاظ بالعميل

الميل الأوسط



الميل الأخير

الميل الأول



استبيان الميل الأخير والعمليات:

أخي المتدرب: من واقع تفريقك بين الميل الأول والعمليات والميل الأخير، قارن بين القطاعات الثلاثة في نطاق العلاقة مع العميل:

م	العنصر	الميل الأول	العمليات	الميل الأخير
١	تقديم الخدمة مباشرة			
٢	التواصل بشكل مكتوب			
٣	التواصل بنبرة الصوت			
٤	التواصل بلغة البدن			
٥	القدرة على بناء علاقة مهنية			
٦	التأثير بالمظهر العام			
٧	الحصول على رضى العميل			
٨	القدرة على تغيير العميل			
٩	القدرة على اكتساب عملاء جدد			
١٠	القدرة على تسويق المنتجات			
١١	تعظيم الفائدة من العميل			
١٢	القدرة على استجلاب معلومات مفيدة في التسويق			
١٣	التعامل مع كثافة وحدة مشاعر العميل			

الوحدة الأولى

مدخل الخدمة في الميل الأخير

١. الموضوع الأول: مدخل التميز في الخدمة.

٢. الموضوع الثاني: الميل الأخير؛ الأدوار والمسؤوليات.

٣. الموضوع الثالث: سفير علاقات العملاء.



الوحدة الأولى: مدخل الخدمة في الميل الأخير

الموضوع الثالث: سفير علاقات العملاء

الهدف العام:

أن يُمارس المتدرب دوره كسفير للمنظمة في علاقات العملاء.

الأهداف التفصيلية:

- أن يُلم المتدرب بعناصر تلبية احتياجات العميل.
- أن يهتم المتدرب بإدارة علاقاته مع العملاء.
- أن يُفرّق المتدرب بين التسويق التقليدي والتسويق بالعلاقات.
- أن يتعرّف المتدرب على كيفية تأثير علاقات العملاء على المنظمة.
- أن يُقيس المتدرب درجة ولاء عملائه.



إدارة علاقات العملاء:

ما هي؟

هي استراتيجية تسويقية تركز على معرفة احتياجات العميل والخدمة التي يفضلها في الحاضر وما يحتاج في المستقبل.



تأمل:

- كسب العميل والمحافظة عليه يتطلب عملاً تراكمياً وليس عملاً وليد اللحظة.





ولاء العملاء:

من أهم ما تحققه الخدمة المتميزة الحصول على ولاء العملاء؛ في رأيك أي مستوى من مستويات الولاء تحوزه سُبُل حاليًا ولماذا؟



أسباب لاكتساب الولاء:

- تلبية الوعود.
- تحقيق إرادة العميل.
- معرفة احتياجات العميل.
- وضع العميل كأولوية.
- تقديم ما يفوق توقع العميل.

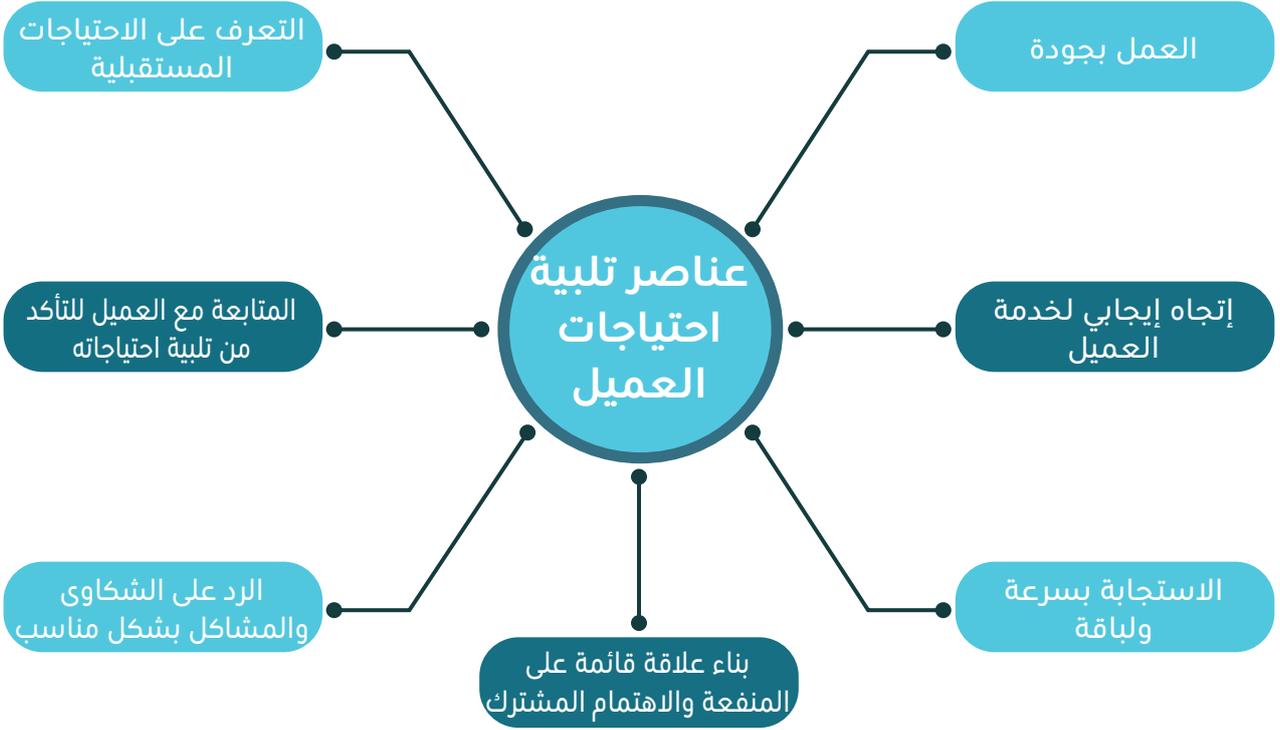
تأمل:

- الولاء يجول العميل المجبر في سُبُل إلى عميل مختار.





عناصر تلبية احتياجات العميل:

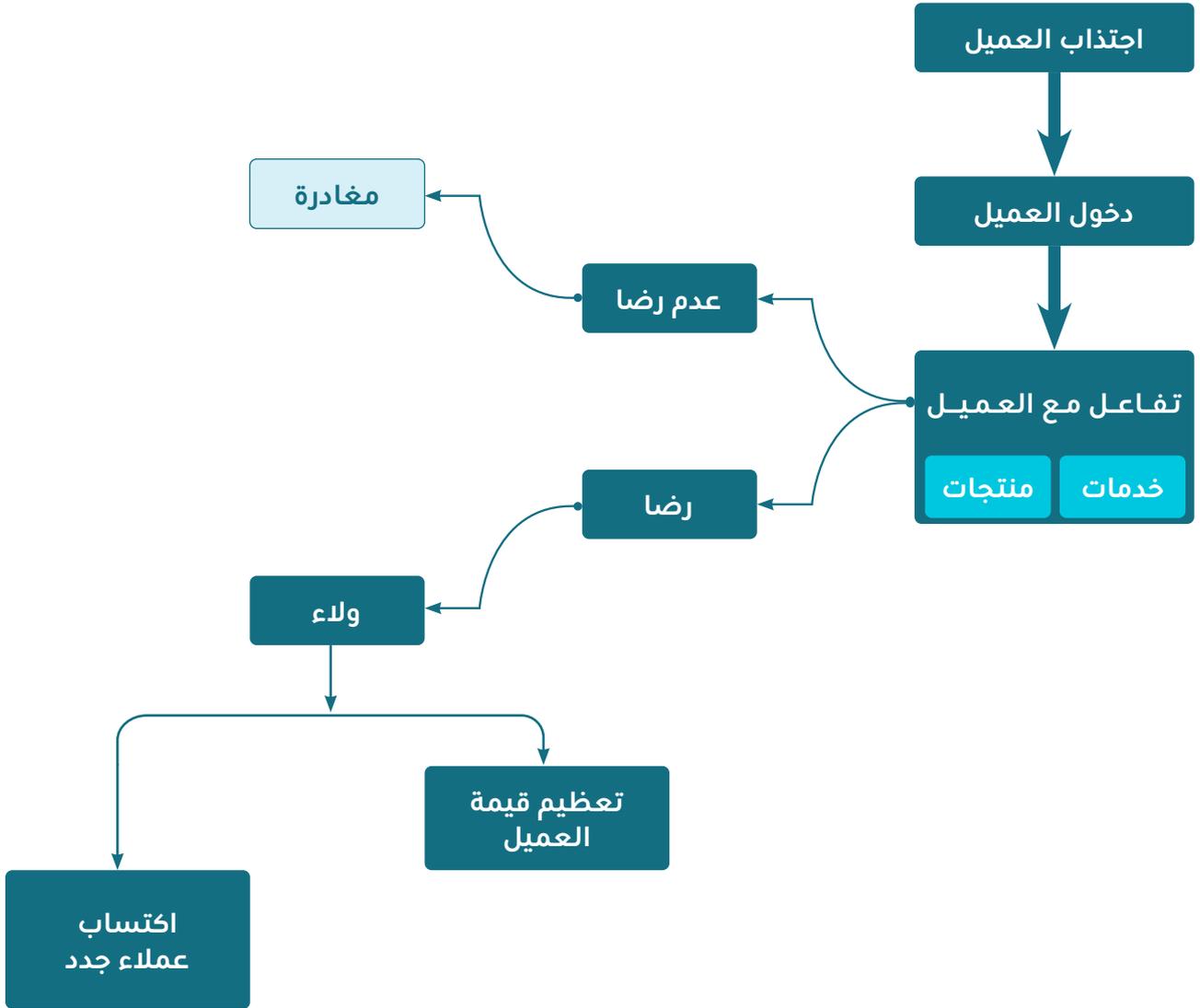


كيف أقيس تلبية احتياجات العميل:

- ما هي المشاكل التي تواجهك في الخدمة؟
- ما هي مقترحاتك لتطوير الخدمة؟
- ما هي أهمية هذه الخدمة لك؟
- ما هي توقعاتك عن الخدمات المستقبلية؟
- هل نحن نتعامل مع هذا العميل بنفس مستوى تعاملنا مع العملاء الآخرين؟



دورة حياة العميل نتيجة لإدارة علاقات العملاء:



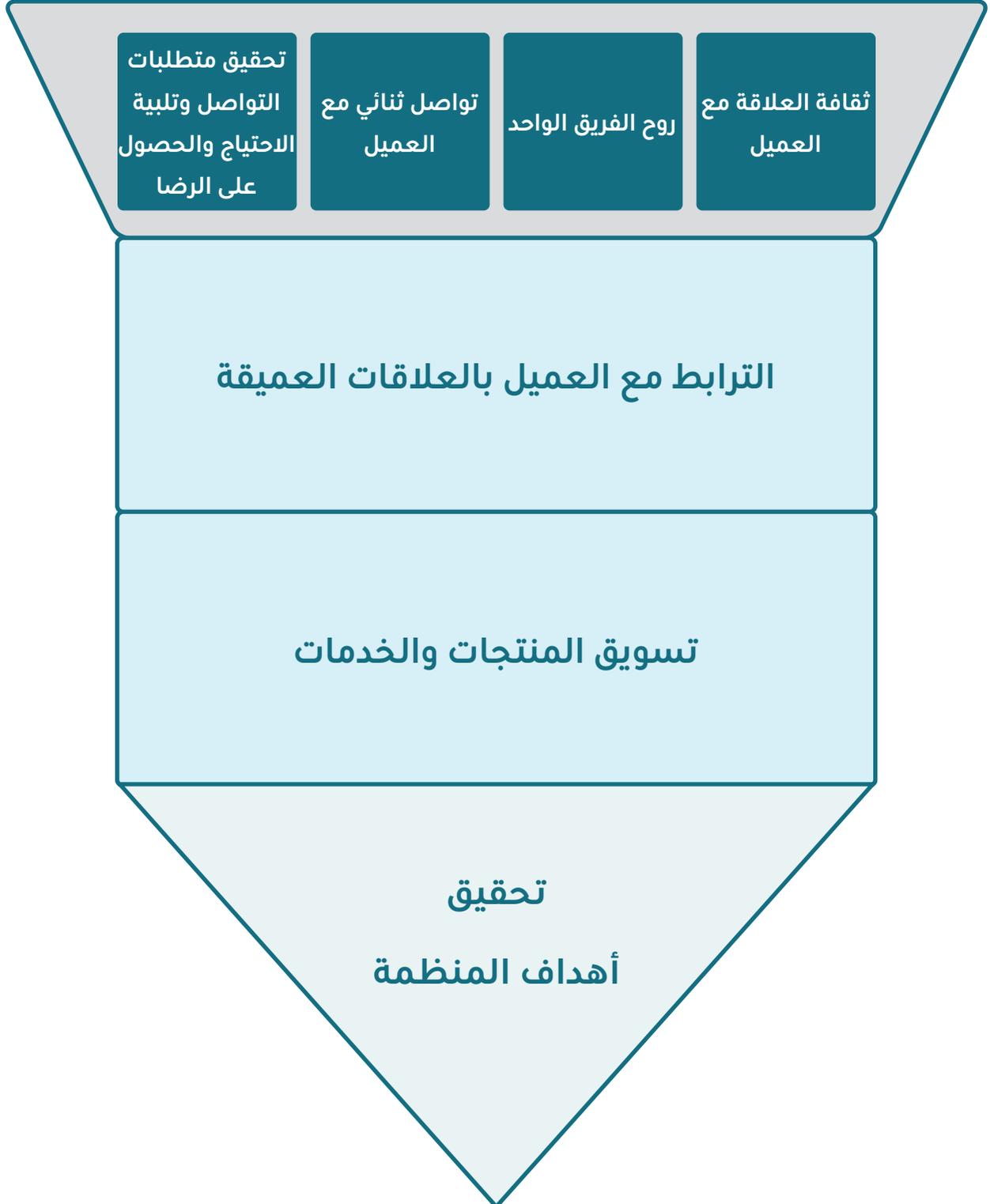
تأمل:

- كسب عميل جديد يتطلب وقتاً أكثر بخمس مرات من الحفاظ على عميل قديم.





| تأثير إدارة علاقات العملاء:





التسويق التقليدي والتسويق بالعلاقة:

مقارنة بين مفهوم إدارة علاقات العملاء والمفهوم التقليدي للتسويق:

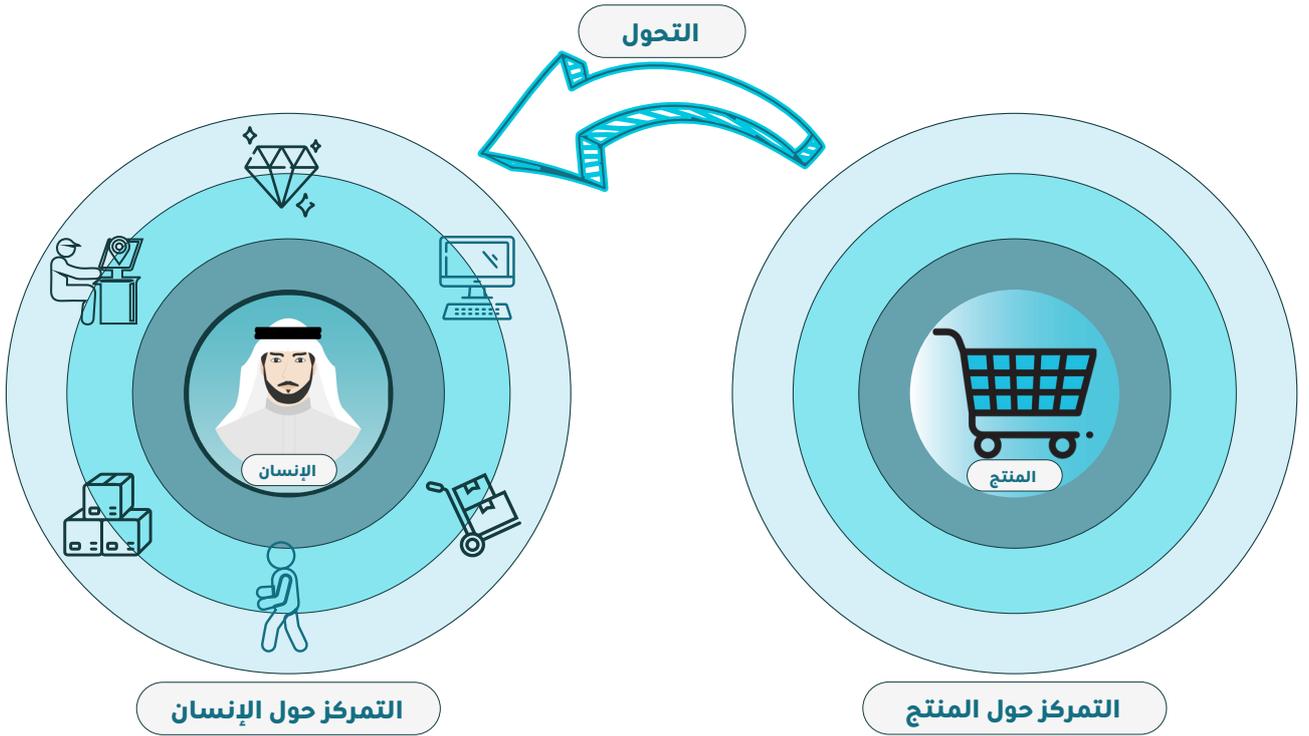
التسويق بالعلاقة	التسويق التقليدي
التركيز على العميل وبناء علاقة طويلة معه	التركيز على المنتج ثم كيف يسوق بطرق مختلفة
نظرة طويلة المدى للعلاقة مع العميل.	نظرة قصيرة المدى للعلاقة مع العميل.
تركيز على التفاعل، العلاقات، الشبكات.	تركيز على المنتج، السعر، التوزيع، الترويج.
تركيز على المنتج والخدمة والعميل.	تركيز على المنتج والخدمة.
تركيز على جذب العميل والاحتفاظ به.	تركيز على جذب العميل.
الحوار للوصول إلى النتائج.	تقديم النتائج.
اتصال تفاعلي وتعلم.	اتصال من طرف واحد.
التركيز على هامش الربح من العميل الواحد.	التركيز على هامش الربح من البيع والعلاقة.

مقارنة بين مفهوم إدارة علاقات العملاء والمفهوم التقليدي للتسويق



موقف الخدمة الاستكشافي:

أخي المتدرب: تستطيع أن تجعل كل موقف من مواقف تقديم الخدمة استكشافياً من خلال الأسئلة المتمركزة على العميل (الإنسان) وليس حول المنتج:



اكتب أسئلة مناسبة في الفراغ أدناه:

.....	للتعريف بالمنتجات
.....	لاستجلاب معلومات
.....	لتطوير الخدمة
.....	لعلاج المشكلات

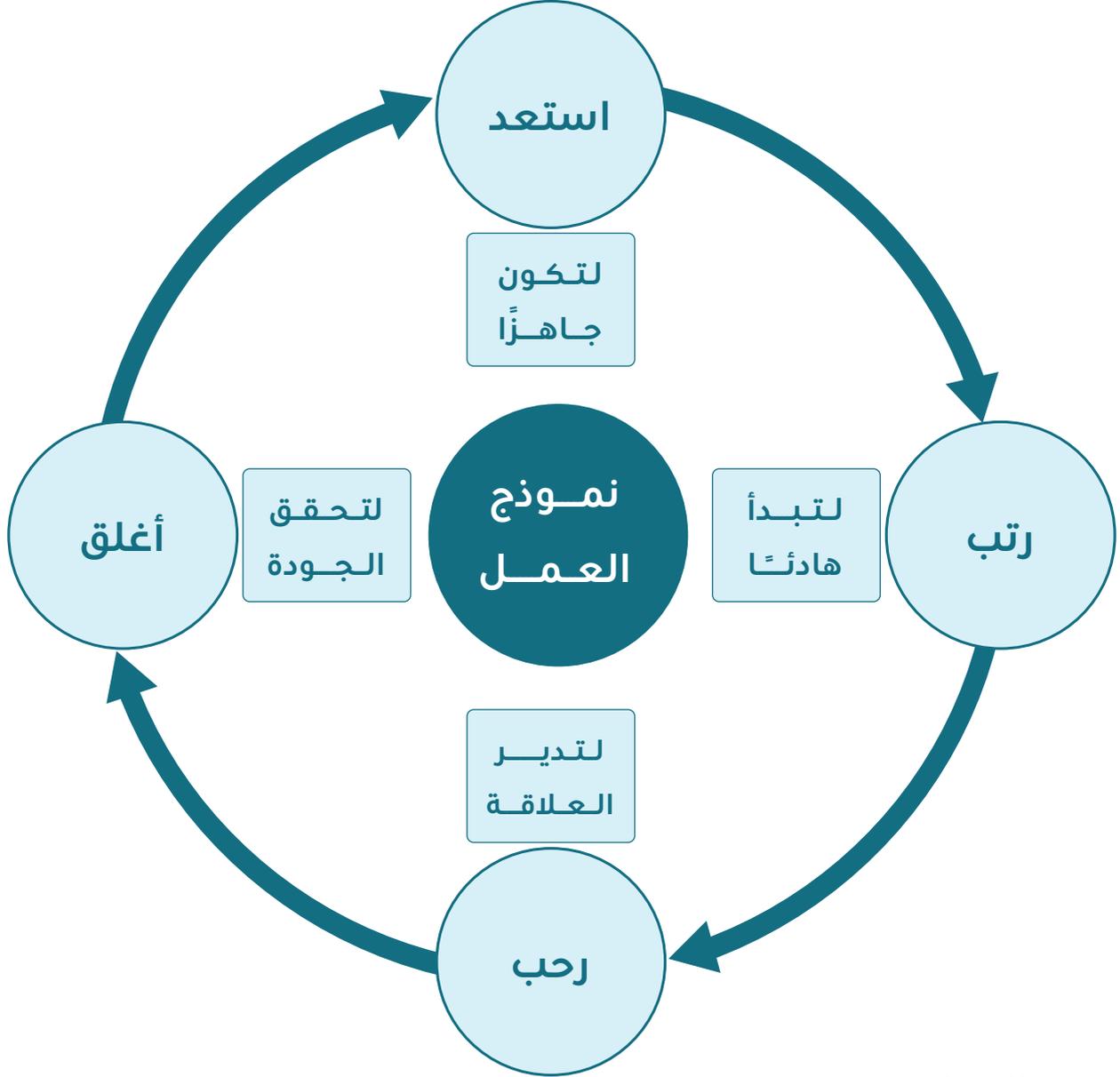


ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for writing notes.



نموذج العمل:



نموذج العمل:

- يُبَسِّط الفهم.
- يُعزِّز التوجه.
- يربط المعرفة.
- يُسهِّل الممارسة.
- يُكسب المهارة.



تعلم

إرشادات الميل الأخير:

استعد

1. التهيئة والاستعداد النفسي للموظف (كالهندام... إلخ) وكذلك المعدات (كالسيارة وغيرها).
2. خذ المعلومات الكافية عنها.
3. تأكد من كل شيء قبل البدء.
4. تواصل مع المشرف أو مديرك المباشر.
5. استلم المهمة وتحمل مسؤوليتها.

رتب

1. استلم الشحنات من قبل المشرف
2. حمل الشحنات للسيارة
3. تأكد بيانات الشحنات والطرود في نظام مرسال وراجع العناوين
4. ارسل رسالة للعملاء من خلال النظام

رحب

1. قف عند العميل والقي التحية
2. ادخل كود التسليم بالنظام واستلم المبلغ المالي من العميل
3. سلم العميل الشحنة بكلتا يديك مع الابتسام له

أغلق

1. عدل حالة الشحنة في النظام
2. عد للنقطة وسلم جميع العهد التي بحوزتك
3. سلم المبالغ المالية مع إخلاء الفواتير



الوحدة الثانية

استعد

١. الموضوع الأول: التحفيز الذاتي.

٢. الموضوع الثاني: التوجه نحو الخدمة.

٣. الموضوع الثالث: التعامل مع الضغوط «كن هادئاً».

٤. الموضوع الرابع: تمثيل العلامة التجارية.



الوحدة الثانية: استعد

الموضوع الأول: التحفيز الذاتي

الهدف العام:

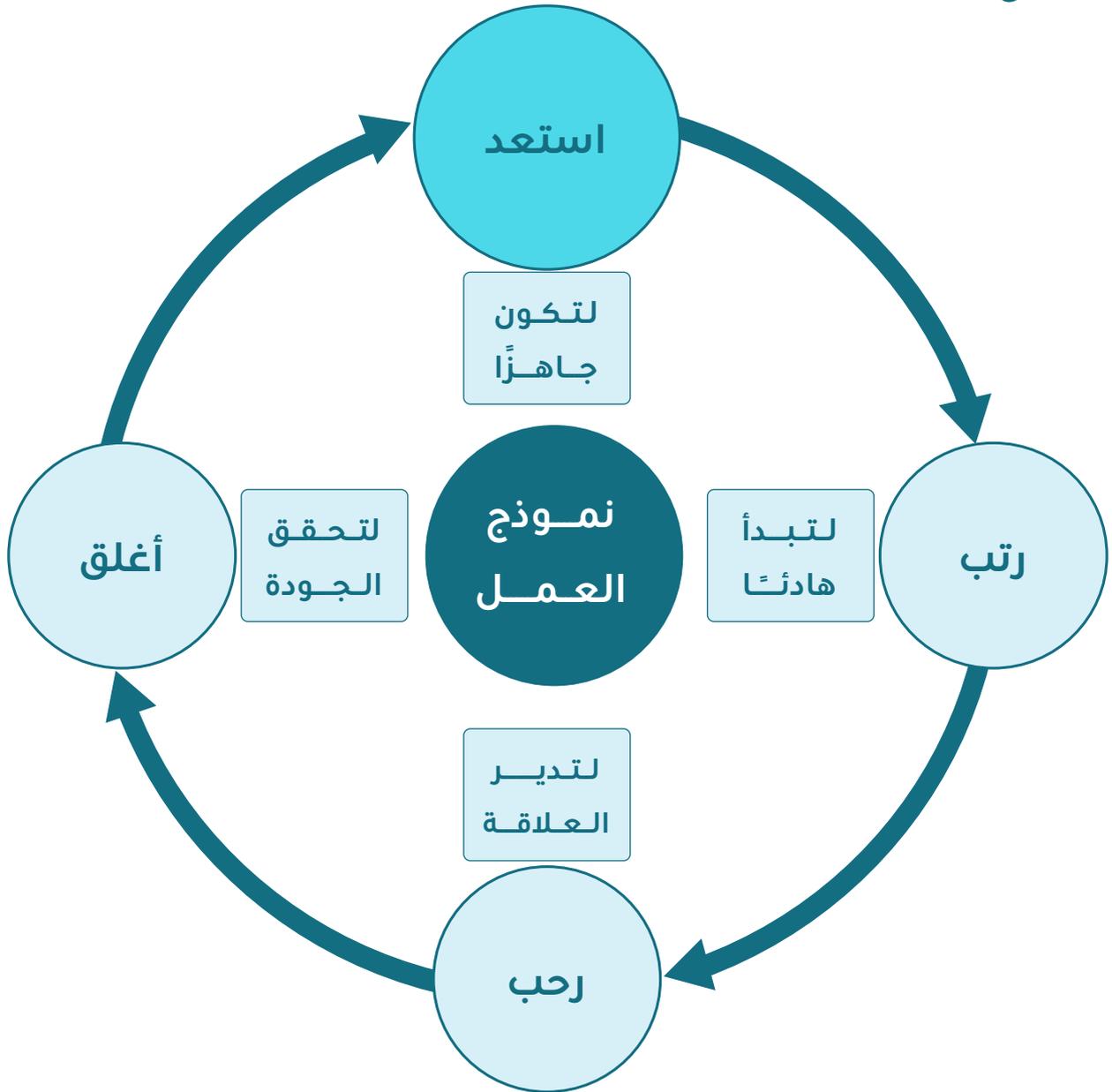
أن يُتقن المتدرب أدوات التحفيز الذاتي.

الأهداف التفصيلية:

- أن يُفرّق المتدرب بين الأوقات التي هو متحفز فيها والأوقات الأقل تحفزاً.
- أن يهتم المتدرب بتحفيز نفسه نحو أنشطة العمل.
- أن يتعرّف المتدرب على كيفية إدارته لمشاعره.
- أن يختبر المتدرب طريقته في تحفيزه لنفسه.
- أن يُفرّق المتدرب بين توجهات العمل الثلاثة (الرسالة؛ المهنة؛ الوظيفة).



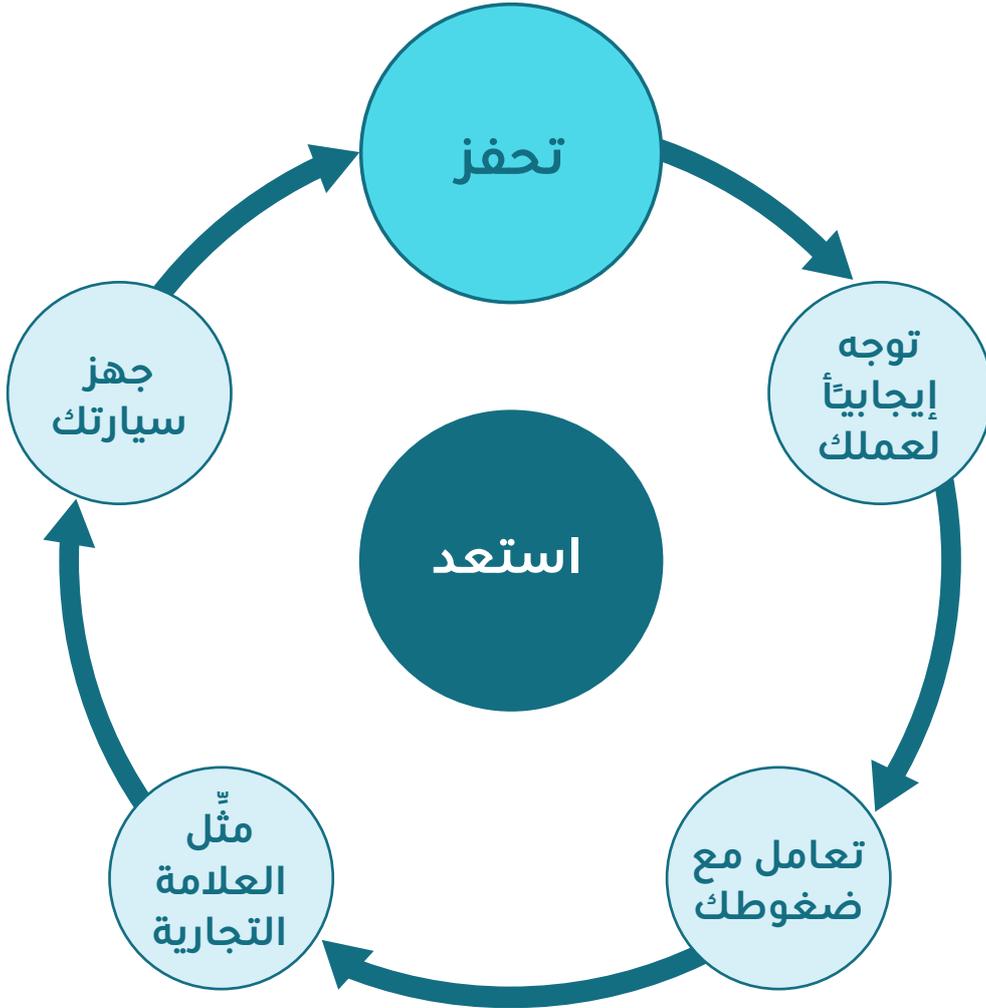
| نموذج العمل:





فكر

| استعد لتكون جاهزاً:





مِيزَانُ الإِقْبَالِ عَلَى الْعَمَلِ:

أخي المتدرب: من واقع تأملك في ذاتك ووعيك بدوافعك الداخلية ودرجة إقبالك على أنشطة العمل وإنجازاته ونجاحاته، صف ميزانًا خاصًا بك يتكون من ثلاثة مستويات في المستوى الأول تكون في قمة حماسك وتفاعلك وإقبالك على العمل ثم في المستوى الذي يليه يكون إقبالك أقل وفي المستوى الثالث تصل إلى أقل مستوى لطاقتك الداخلية:

.....	متحفز جدًا	A
.....	حافزية متوسطة	B
.....	حافزية منخفضة	C

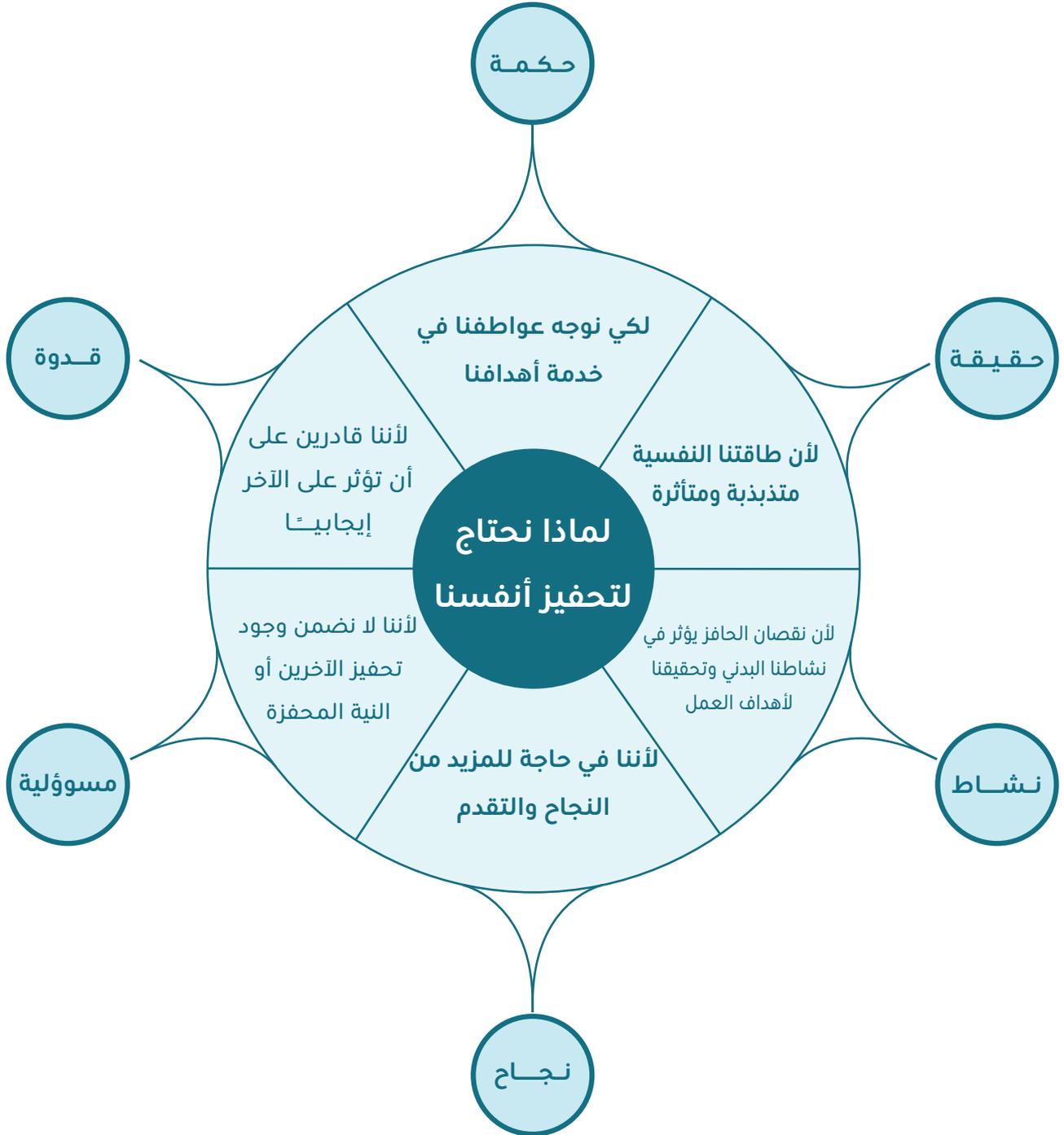
الآن أخي المتدرب: من واقع توصيفك لمستويات تحفزك حدد مدى حافزيتك على بعد زمني عبارة عن أسبوعين:

									A
									B
									C
أحد	اثنين	ثلاثاء	أربعاء	خميس	أحد	اثنين	ثلاثاء	أربعاء	خميس



تحفّز

لماذا نحتاج لتحفيز أنفسنا:





تأثير إدارة علاقات العملاء:



بُعد إدارة المشاعر

كيف أعي مشاعري؟
وأديرها بشكل صحيح؟



بُعد إدارة التوجهات

كيف أنظر نحو وظيفتي؟
وماذا تعني لي؟

أبعاد تحفيز الذات

#



إدارة المشاعر «تعاملك مع نفسك»:

١- القدرة على قراءة العواطف المختلفة:

حزن	حماس
امتنان	إحباط
فضول	إهتمام
أمان	ملل
تفاؤل	بهجة
وحدة	خوف
	غضب

٢- معرفة تأثير العواطف على الأفكار والأقوال والتصرفات.

٣- تحييد التأثير السلبي إما بتغيير العاطفة أو تحييد الأثر السلبي لها.



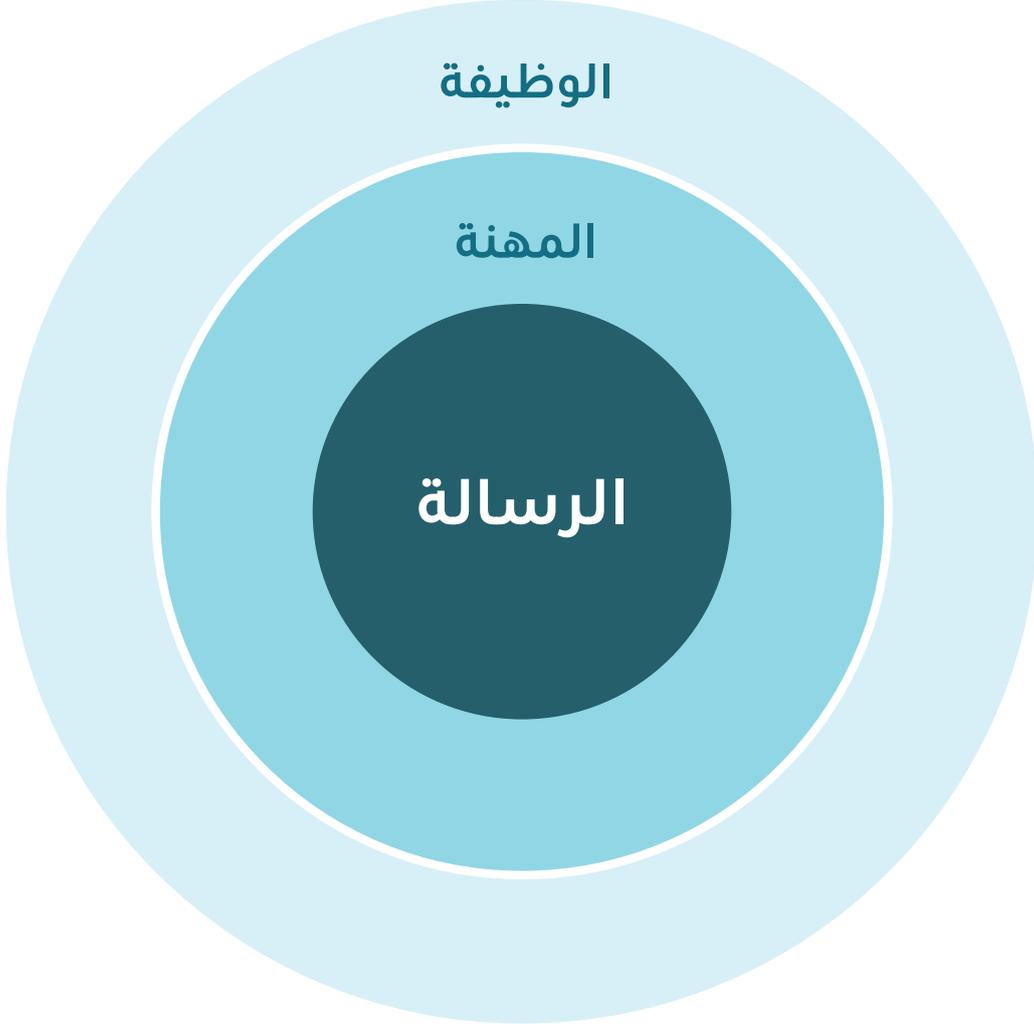
تعلم

الأسئلة الذكية:

١- ما هو الشعور التي أشعر به الآن؟	نظرة إلى الآن
٢- لماذا لدي هذا الشعور؟	
٣- منذ متى لدي هذا الشعور؟	
٤- كيف سيحد هذا الشعور من إمكانياتي؟	
٥- من السبب في وجود هذا الشعور؟	
٦- كيف يحول هذا الشعور بيني وبين تحقيق ما أرغب فيه؟	
٧- ماذا أريد الآن؟	نظرة إلى المستقبل
٨- إذا حصلت على ما أريد ما الذي سيتحسن في حياتي؟	
٩- ما هي الموارد التي لدي ويمكن أن تساعدني للحصول على ما أريد؟	
١٠- كيف استخدم إمكانياتي ومواردي أحسن استخدام؟	
١١- ما هي التحديات التي يمكن أن تواجهني؟	
١٢- ما الذي يجب القيام به الآن للحصول على ما أريد؟	



مستويات التوجه نحو العمل:



حول الوظيفة إلى مهنة، والمهنة إلى رسالة من خلال تعميق المعنى الداخلي تجاه ما تعمل بالنية الواعية المقدسة الموصولة بالله - عز وجل - والتي هي في رضاه ومن أجله.



طبّق

مؤشر قياس تحفيز الذات:

أخي المتدرب: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تكشف لك إلى أي مدى أنت قادر على تحفيز ذاتك، اقرأ كل عبارة بعناية مقررًا مدى انطباقها عليك ثم ضع إشارة حول الموقف الذي يمثلها مقابل العبارة:

م	العبارة	لا تنطبق					بين - بين					تنطبق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	لدي أهداف واضحة أسعى لتحقيقها.												
٢	أنا متطلع للمستقبل.												
٣	أستطيع تأجيل بعض المتع الآنية في سبيل أهداف أكبر في المستقبل.												
٤	أنا صبور.												
٥	عندما أقتنع بشيء لا يهمني ما أبذله من وقت وجهد ومال لتحقيقه.												
٦	أنا متفائل بقدرتي على تحقيق ما أصبو إليه.												
٧	أستطيع أن أجد الحلول للمشاكل التي تعترضني.												
٨	لا أستسلم بسهولة للظروف المعاكسة.												
٩	أرى التحديات فرصة يمكن التعلم منها.												
١٠	أشعر بالراحة واللذة عندما أفكر في نتائج جهدي في المستقبل.												
١١	أملك نفسًا طويلًا في أدائي للمهام.												
١٢	عندما أصمم للحصول على شيء ما فإنني في الغالب أحصل عليه.												
١٣	لقد حققت أشياء كثيرة في حياتي هي موضوع فخر لي.												
١٤	أشعر بثقة عميقة في أنّ الله سوف يساعدي في الوصول لما أريد.												
١٥	استشعر قدرة الله على تدبير الأمور لصالحني.												
١٦	أشعر بأهمية تفردني وحريص على أن أضع بصمتي الخاصة.												
١٧	أجمع المعلومات وأبحث عنها بنفسني.												
١٨	إذا تعذر عليّ الوصول لهدفي فإنني أحاول إيجاد طرق بديلة وزيادة مجهودي لتحقيقه.												
١٩	عندما يعترض طريقي تحدّ أشعر بأنه أكبر مني أردد لا حول ولا قوة إلا بالله.												
٢٠	أحرص دائمًا على أن أبدأ الآن وليس لاحقًا.												



ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for taking notes.

الوحدة الثانية استعد

١. الموضوع الأول: التحفيز الذاتي.

٢. الموضوع الثاني: التوجه نحو الخدمة.

٣. الموضوع الثالث: التعامل مع الضغوط «كن هادئًا».

٤. الموضوع الرابع: تمثيل العلامة التجارية.



الوحدة الثانية: استعد

الموضوع الثاني: التوجه نحو الخدمة

الهدف العام:

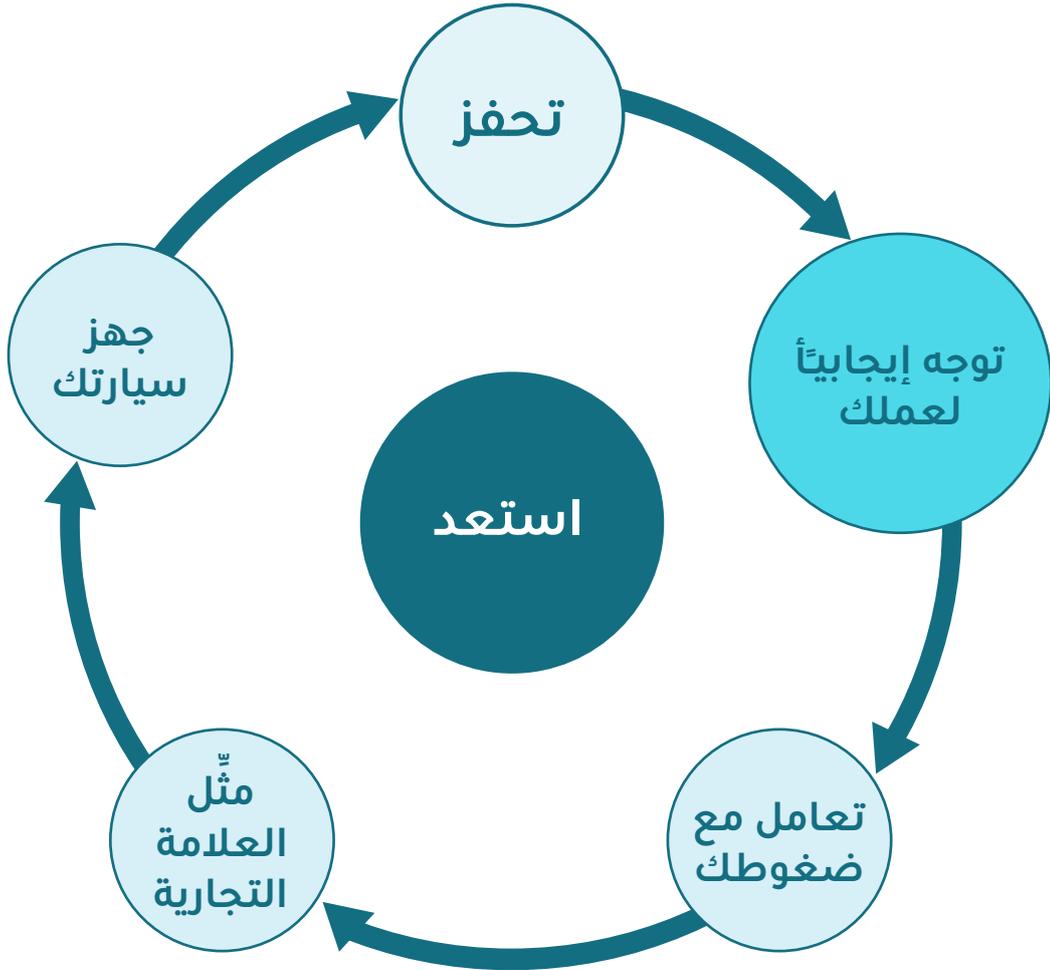
أن يتعرّف المتدرب على المفاهيم الأساسية في التوجه نحو تقديم الخدمة المتميزة.

الأهداف التفصيلية:

- أن يتبنى المتدرب توجهًا إيجابيًا نحو الخدمة.
- أن يحلل المتدرب مكونات التوجه نحو الخدمة.
- أن يراجع المتدرب الدوافع نحو الخدمة.



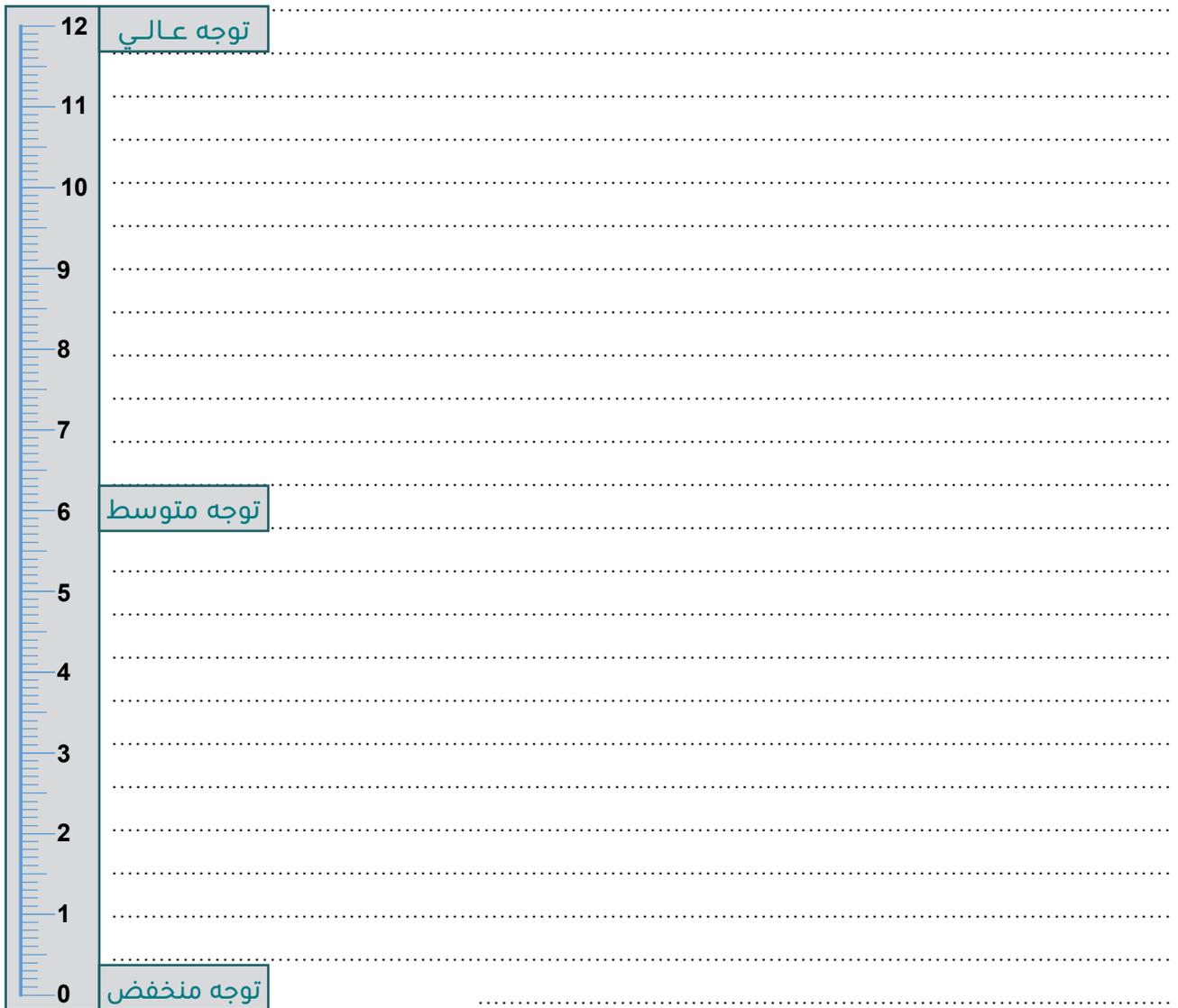
| استعد لتكون جاهزاً:





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 بسيطاً 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؟





طبّق

مؤشر قياس التوجه النفسي نحو الخدمة:

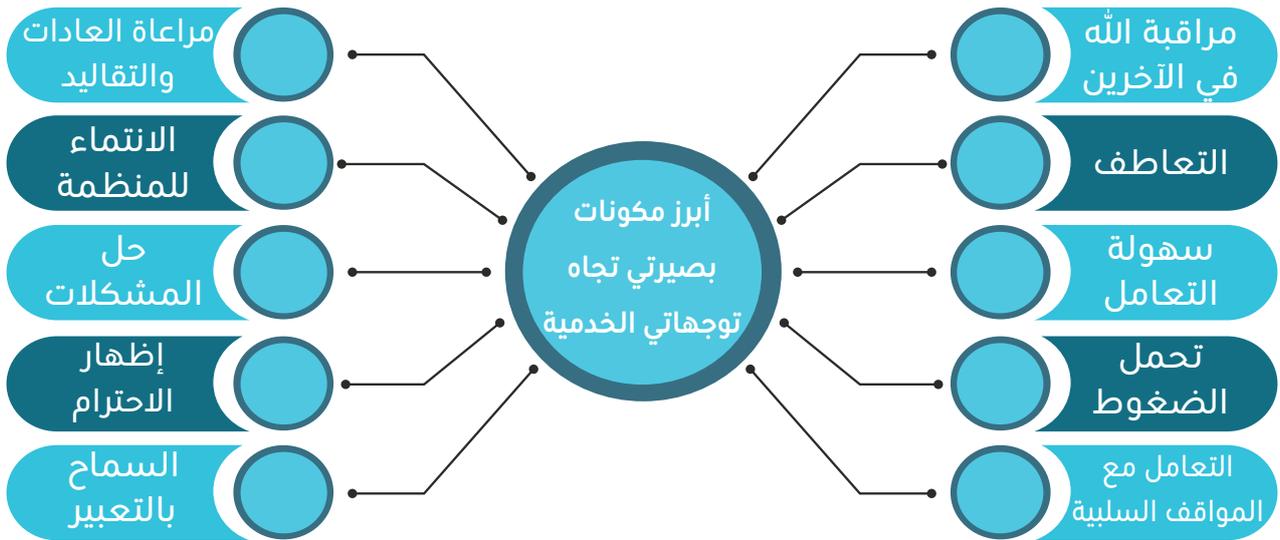
أخي المتدرب: اقرأ كل عبارة وضع لنفسك تقييماً مناسباً وكن أميناً فالهدف من هذا التقييم تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير:

م	العبارة	لا أوافق					بين - بين					أوافق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	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 والتهديب.												
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 لسبيل.												
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 كنانهم.												
١٦	أشعر بالانتماء لسبيل 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. 
- ↓ أضع نفسي مكانه لأفهم احتياجاته. 
- ↓ أحترمه فلا أجعل حاجته لي سبباً في إذلاله. 
- ↓ أساعده فوق ما يتوقعه من المساعدة. 
- ↓ اهتم به حقاً لاعتقاد عميق أنه يستحق الاهتمام في هذا الموقف. 
- ↓ أتفهم حاجاته وتطلعاته ولذلك أنا قادر أن أتنبأ بتوقعاته. 





ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الثانية استعد

١. الموضوع الأول: التحفيز الذاتي.

٢. الموضوع الثاني: التوجه نحو الخدمة.

٣. الموضوع الثالث: التعامل مع الضغوط «كن هادئًا».

٤. الموضوع الرابع: تمثيل العلامة التجارية.





الوحدة الثانية: استعداد

الموضوع الثالث: التعامل مع الضغوط «كن هادئًا»

الهدف العام:

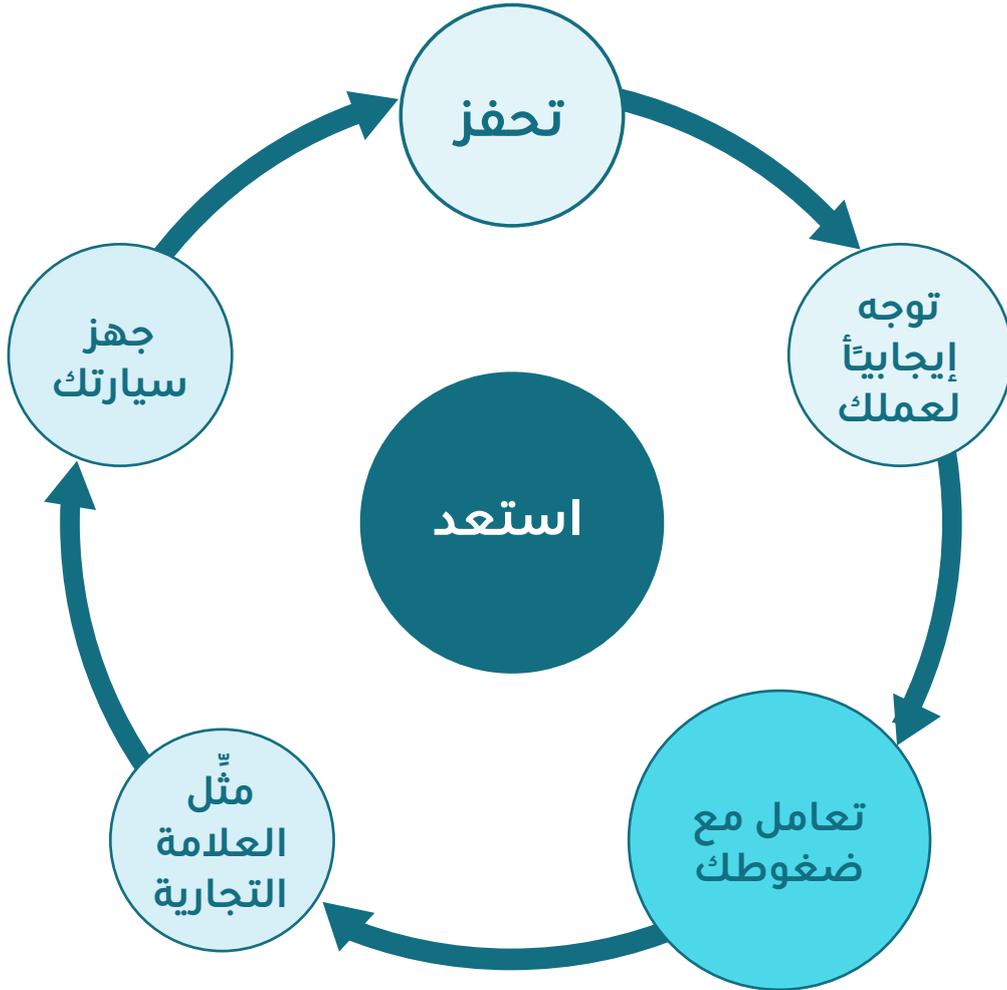
أن يُمتلك المتدرب أدوات التحكم والتعامل مع الضغوط.

الأهداف التفصيلية:

- أن يتمكن المتدرب من السيطرة على حالة الضغط.
- أن يُفَرِّق المتدرب بين الضغوط وأسبابها.
- أن يُعرِّف المتدرب الضغوط.
- أن يتعرّف المتدرب على تأثيرات التوتر على الجسد.



| استعد لتكون جاهزاً:





فكر

أحداث اليوم المهني الواقعي:

أخي المتدرب: رتب أحداث يومك المهني الواقعي على مجموعات أنشطة مهنية، ثم حدّد درجة الضغط بين العالية والمتوسطة والمنخفضة:

المجموعة الثانية

.....

.....

.....

منخفض متوسط عالي

المجموعة الأولى

.....

.....

.....

منخفض متوسط عالي

المجموعة الرابعة

.....

.....

.....

منخفض متوسط عالي

المجموعة الثالثة

.....

.....

.....

منخفض متوسط عالي

المجموعة السادسة

.....

.....

.....

منخفض متوسط عالي

المجموعة الخامسة

.....

.....

.....

منخفض متوسط عالي



تحفّز | حالة الضغط:

حالة الضغط

الطريقة التي أتعامل بها
جسديًا وعاطفيًا وفكريًا
لمواجهة ما يحدث

مسبب الضغط

ما يحدث في العالم من حولي
وما أواجهه من تحديات

تعريف الضغوط:

هي حالة توتر جسدي وتشويش عقلي ندخل فيها عندما نواجه مواقف لا نملك الموارد الكافية للتعامل معها سواء الوقت أو الجهد أو المال أو الصبر أو غيرها مما يساعدنا على مواجهة ظروف الحياة.



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 أختَر الموقف الذي تشعر بأنه يمثلك تجاه العبارة، ثم أجمع درجاتك وتعرف على مستوى الضغط الذي يقودك إليه مجموع درجاتك:

م	العبارة	منخفض					بين - بين		عالي	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧		
١	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 أحيانًا.									
٧	أشعر بصداع في رأسي.									
٨	لدي مشكلات في النوم.									
٩	لدي مشكلات في جلدي.									
١٠	من السهل أن أتعرض للأمراض.									
١١	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.									



اكتشاف حالة الضغط لديك:

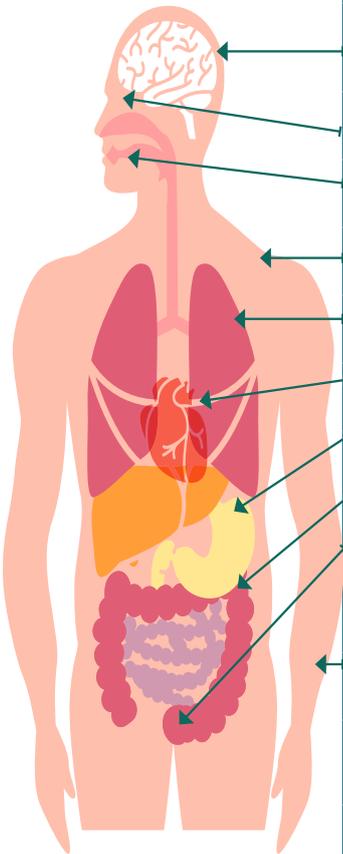
م	العبارة	منخفض					بين - بين		عالي	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧		
٢١	الجميع ضدي.									
٢٢	لا أحد يفهمني.									
٢٣	يجب أن أتعامل مع التحديات بشكل أفضل.									
٢٤	لم أعد قادرًا على القيام بالمهام البسيطة.									
٢٥	ليتني كنت ميتًا.									
٢٦	أنا كثير النسيان.									
٢٧	أنا شخص فاشل.									
٢٨	ليس هناك جدوى من المحاولة.									
٢٩	لا أحد يبالي بي.									
٣٠	ليس هناك قيمة ولا معنى لأي شيء.									
٣١	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	أضايق من الانزعاج.									
٣٩	قدرتي على التركيز ضعيفة.									
٤٠	أنسى الأشياء بسرعة.									

مفاتيح التقييم:

- (١ - ٥٥) تأثير الضغوط عليك درجته ضعيفة جدًا.
- (٥٦ - ١١٢) تأثير الضغوط عليك درجته ضعيفة.
- (١١٣ - ١٦٨) تأثير الضغوط عليك درجته متوسطة.
- (١٦٩ - ٢٢٤) تأثير الضغوط عليك درجته عالية.
- (٢٢٥ - ٢٨٠) تأثير الضغوط عليك درجته عالية جدًا.



ما يحدث عندما تكون متوتراً:



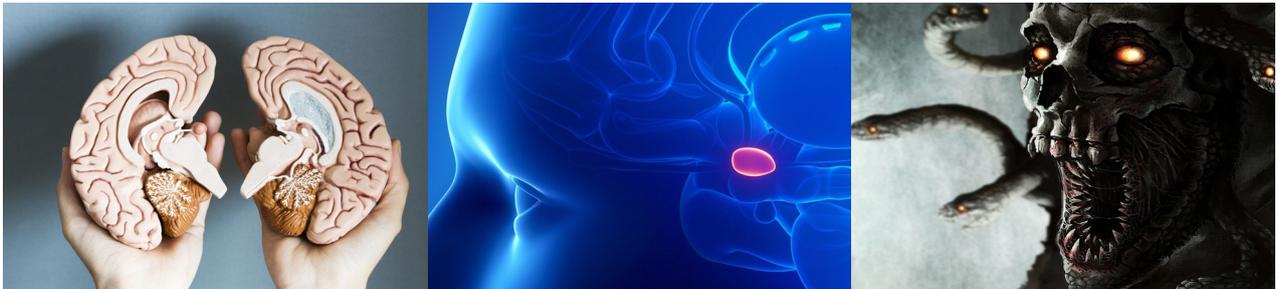
م	العضو	ما يحدث عندما تكون متوتراً
١	المخ	زيادة إمداد الدم والطاقة بسبب إطلاق السكريات. توقف الوظائف غير الأساسية مثل الذاكرة، التركيز.
٢	العينان	اتساع حدقة العين.
٣	الفم	نقص اللعاب.
٤	العضلات	زيادة إمداد الدم، الاستعداد للقيام بفعل.
٥	الرئتين	زيادة سرعة التنفس من أعلى الصدر.
٦	القلب	زيادة معدل خفقان القلب وضغط الدم.
٧	المعدة	إمداد الدم، زيادة إفراز الأحماض، اضطراب نقص.
٨	انقباضات الهضم	زيادة سرعة الانقباضات مؤدية للإسهال أو الإمساك.
٩	المثانة	التبول المتكرر الناتج عن تحفز الجهاز الهضمي.
١٠	الجلد	نقص إمداد الدم وزيادة تصبب العرق.
١١	الكيمياء الحيوية	زيادة امتصاص الدهون والسكريات.
١٢	جهاز المناعة	يعتبر غير ضروري ولذلك يتوقف عن العمل.



| ما يحدث عندما تكون متوترًا:



إذا شعرنا بأننا لا نملك ما يكفي من الموارد للتعامل مع المواقف ندخل في حالة الضغط.



قشرة الدماغ

لوزة الدماغ

وحش



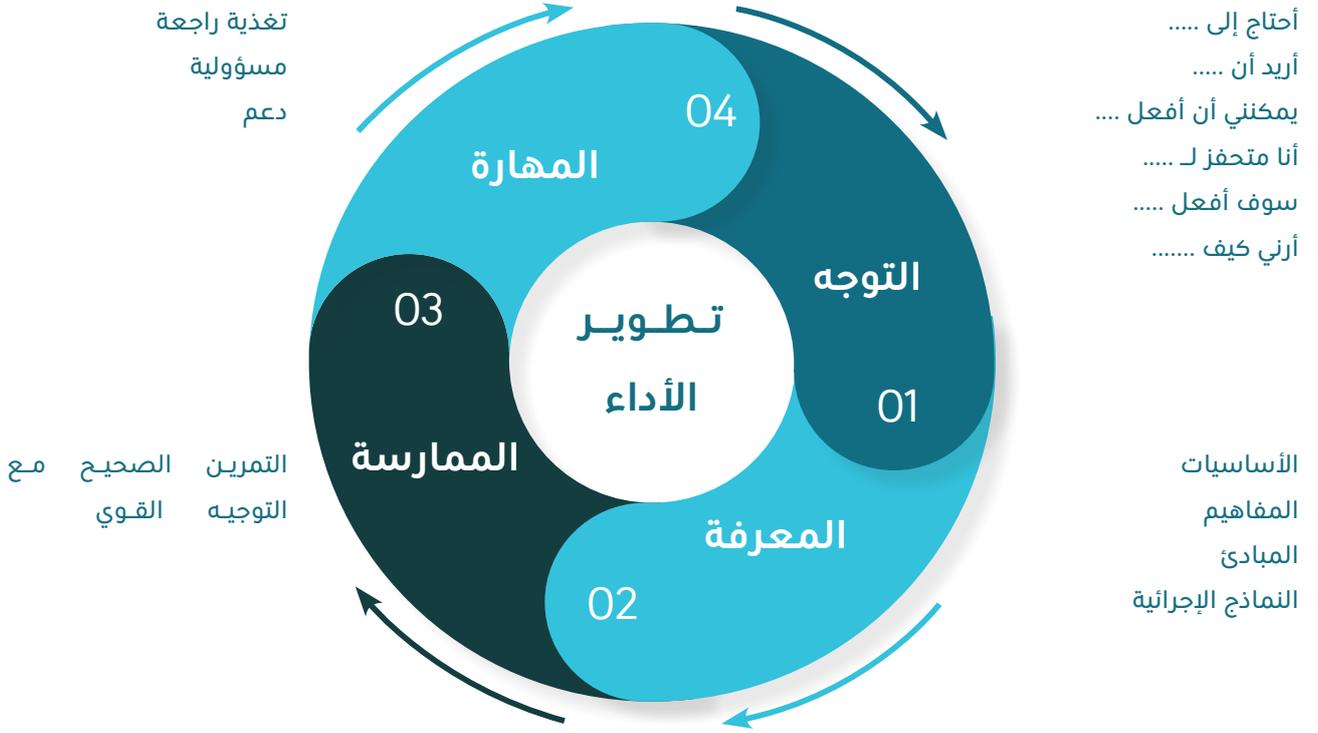
كيف تتعامل مع الضغوط؟

أخي المتدرب: أجب (بنعم) على العبارات التي تنطبق عليك فقط من العبارات التالية:

م	العبارة	نعم	لا
١	أتجاهل احتياجاتي الخاصة وأركز في العمل بمزيد من الجدية والسرعة		
٢	أبحث عن أصدقاء لإجراء حوار أو للسعي وراء مؤازرتهم		
٣	أكل أكثر من المعتاد وقت الأزمات		
٤	أشترك أو أقوم بنوع ما من أنواع النشاط البدني		
٥	أصبح عصيباً وتنعكس هذه العصبية على من حولي		
٦	أخذ فسحة من الوقت كي أسترخي وألتقط أنفاسي وأبتعد عن ضغط العمل		
٧	أدخن سيجارة أو أحتسي مشروباً يحتوي على الكافيين عندما أتعرض لمشكلة		
٨	أواجه مصادر الضغوط وأعمل على تغييرها		
٩	مع الضغوط أنسحب عاطفياً وأنخرط في حركة اليوم		
١٠	أغير من نظرتي للمشكلة وأنظر إليها من منظور أفضل		
١١	مع الضغوط أكثر من ساعات نومي أكثر مما أنا في حاجة إليه فعلاً		
١٢	مع الضغوط أخذ بعض الراحة من العمل وأبتعد عن جو العمل		
١٣	مع الضغوط أتناول دواء يساعدني على الاسترخاء أو النوم العميق		
١٤	مع الضغوط أمزح مع أصدقائي وأستعين بالدعابة والمرح في إزالة التوتر		
١٥	ينتابني القلق بسبب هذه المشكلة وأخشى من القيام بشئ حيالها		
١٦	مع الضغوط أخرج للتسوق وأشتري شيئاً ما حتى أدخل السرور على نفسي		
١٧	أكتفي بتجاهل المشكلة وأمل أن تزول		
١٨	أصلي أو أدعو أو أتأمل أو أزيد من جرعة الروحانيات عندما تواجهني مشكلة		
١٩	لا أشارك الآخرين ومنعزل في أغلب الأوقات		
٢٠	انخرط في هواية أو اهتمام معين ليساعدني على نسيان الضغوط والاستمتاع بحياتي		
٢١	مع الضغوط لا أهتم بأوقات وجباتي الغذائية		
٢٢	أواظب على نظام غذائي صحي		
٢٣	أقوم بعدة مهام وأنشطة في وقت واحد مما يفقدني التركيز أحياناً		
٢٤	أحاول التركيز على أمور أستطيع السيطرة عليها وأتقبل أموراً لا أستطيع التحكم بها		



تطوير الأداء:



تأمل:

- كل شخص يستطيع أن يطور أداؤه إذا امتلك قوة التوجه والشعور بالاحتياج والرغبة في الفعل والتحفز لإحداث الأثر.
- المعرفة قوة لأنها تقدم المعلومات المنتجة في صورة مترابطة.
- الممارسة الصحيحة مع التوجيه الصحيح تقطع الخطوات نحو إتقان المهارات.
- المهارة قوة وجوده في التنفيذ وإتقان في الأداء وكفاءة في تحقيق الأهداف فضلاً عن أنها قيمة شخصية.



ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الثانية

استعد

١. الموضوع الأول: التحفيز الذاتي.
٢. الموضوع الثاني: التوجه نحو الخدمة.
٣. الموضوع الثالث: التعامل مع الضغوط «كن هادئًا».
٤. **الموضوع الرابع: تمثيل العلامة التجارية.**



الوحدة الثانية: استعد

الموضوع الرابع: تمثيل العلامة التجارية

الهدف العام:

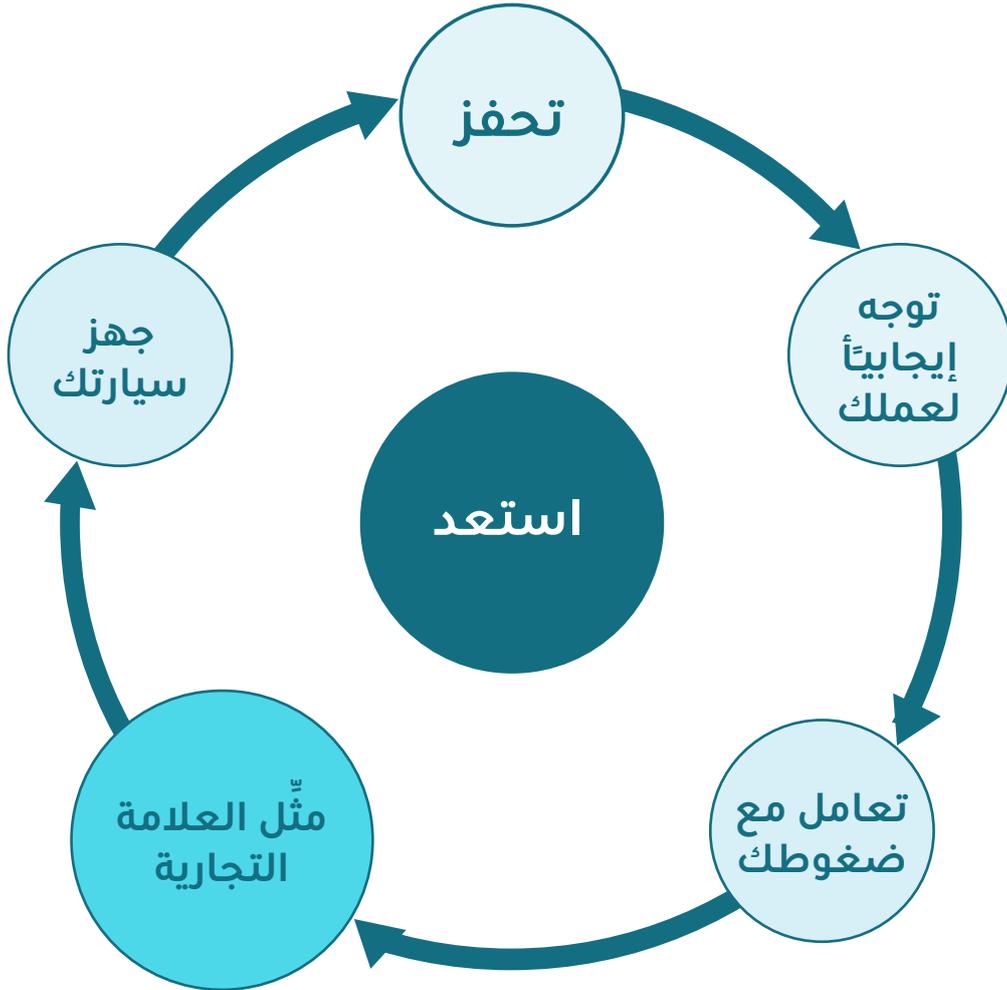
أن يكتسب المتدرب المفاهيم والمهارات الأساسية لكيفية تمثيل العلامات التجارية.

الأهداف التفصيلية:

- أن يتعرّف المتدرب على العلامة التجارية.
- أن يتحقّق المتدرب لتمثيل العلامة التجارية.
- أن يُفرّق المتدرب بين مراحل تطور العلامة التجارية.
- أن يُحلّل المتدرب مكونات العلامة التجارية.
- أن يُعزّز المتدرب الممارسات الداعمة للعلامة التجارية والممارسات المضرة بها.

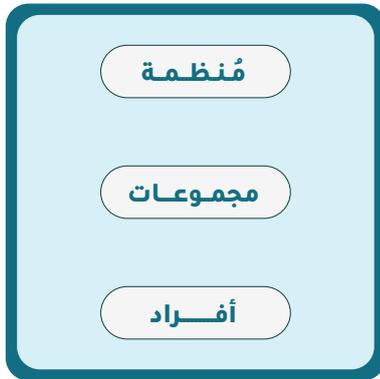


| استعد لتكون جاهزاً:





ماهية العلامة التجارية:



ترتبط
بعملائها

سُبل منظمة تتكون من
موارد بشرية ومادية وأماكن
ومعدات ومنتجات

من خلال العلامة
التجارية

SPL

ما هي
مكونات
العلامة
التجارية؟



مفهوم العلامة التجارية:

مفهومها:

هي قوة دافعة لتمييز المنظمة عن غيرها فيعرف العملاء المنظمة من خلال علامتها التجارية ويهتمون بمنتجاتها ويفضلونها على المنافسين.

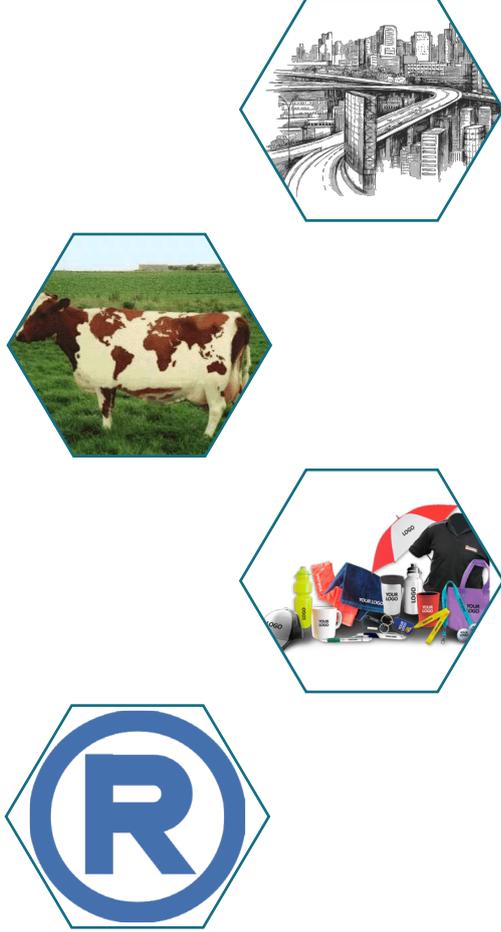
منافع العلامة التجارية للمنظمة والعميل:

- **تُدل** على المنظمة ومنتجاتها وتحدها وتميزها عن غيرها بسرعة.
- **تُوفر** الوقت والجهد على العميل من خلال التعامل المستمر مع علامة معينة.
- **تُضمن** الحصول على نفس الجودة من نفس العلامة التجارية مهما كان وقت ومكان شراء المنتج.
- **تُغرس** وتقوي صورة المنظمة في عقل العميل.
- **تُساعد** المنظمة على الاحتفاظ بعملائها من خلال اعتيادهم على العلامة فيستمرون في الاستهلاك.
- **تُخبر** العلامة الجمهور بملكية المنظمة لمواردها المادية.
- **تُجذب** انتباه العميل تجاه المنتج أو الخدمة.





تطور العلامة التجارية في العالم:



وسم يفرق الأراضي
ويحددها

وسم على
الماشية

وسم قديم على
البضائع

العلامة التجارية
الحديثة

لماذا احتاج العالم
إلى الاهتمام
بالعلامات التجارية

تقدم العلوم
والتكنولوجيا

غزارة الانتاج وتنوعه

ازدحام الأسواق

زيادة ثقافة ووعي
العميل

الحاجة للأنشطة
التسويقية

ظهور العلامة التجارية

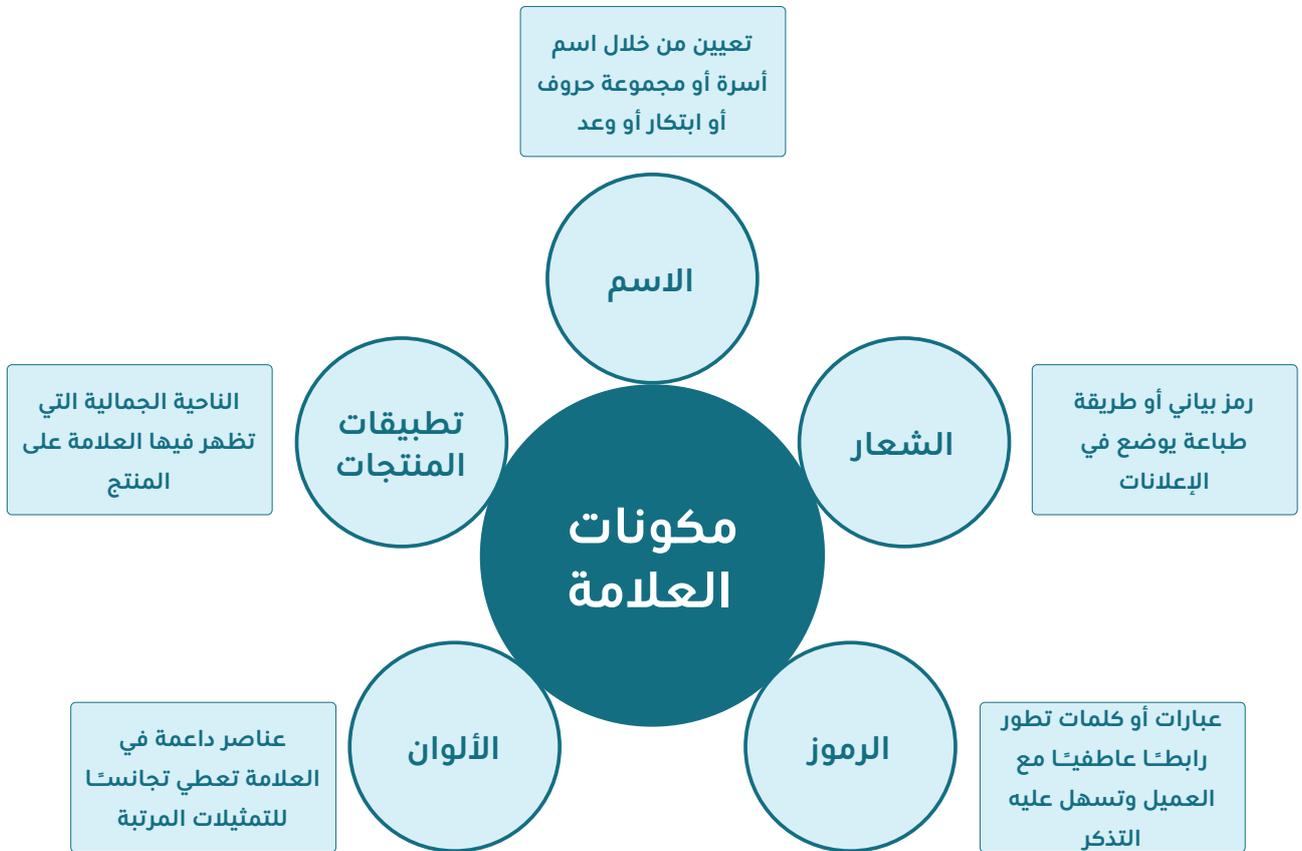
سجل
SPL



مكونات العلامة التجارية:

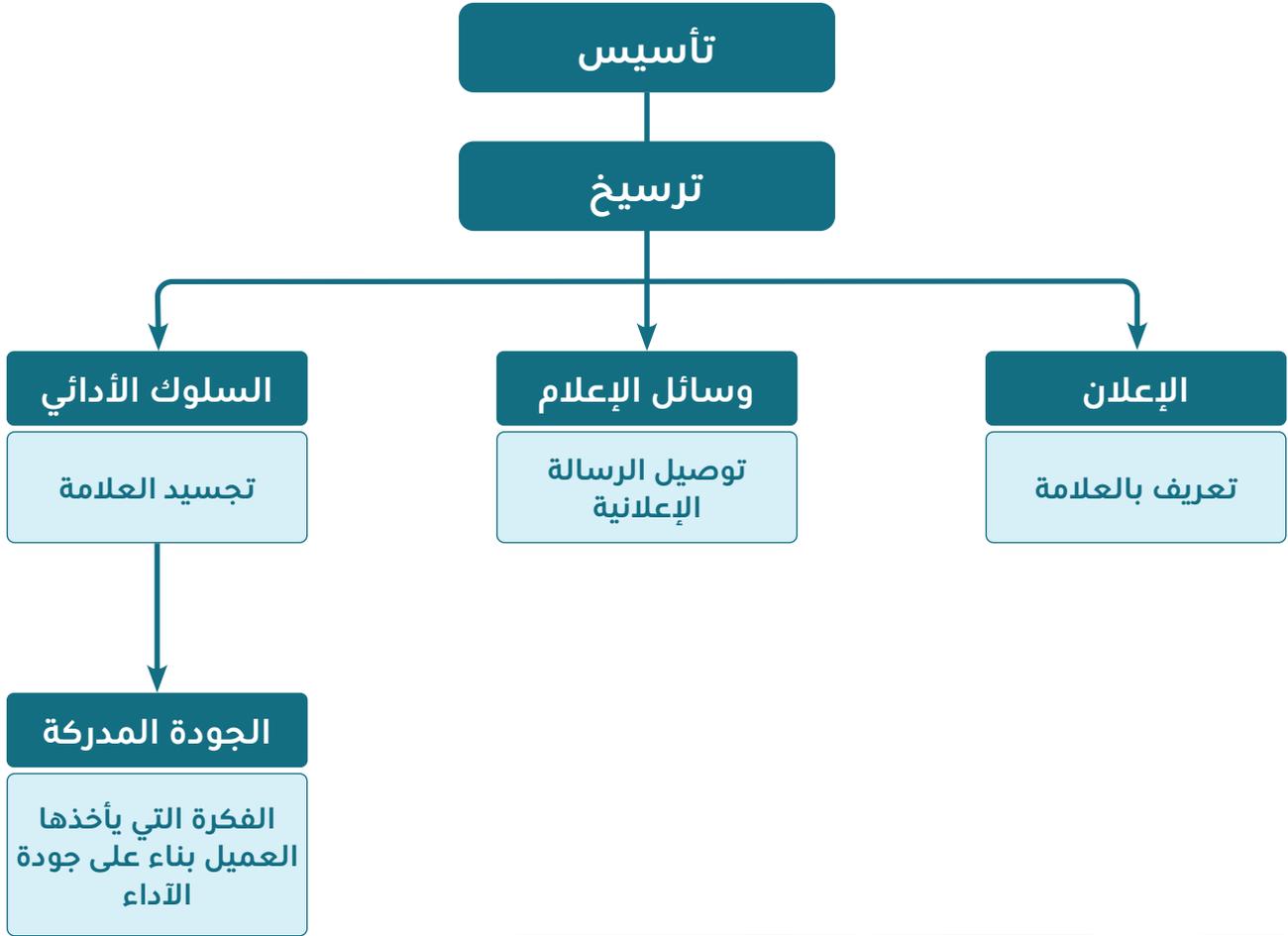
مكوناتها:

اسم أو إشارة أو رمز أو رسم أو توقيع أو توليفة من هذه العناصر تستهدف تحديد السلع والخدمات وتميزها عن مثيلاتها.





تطور العلامات:





الاتصال التسويقي:

«سفير العلامة التجارية»:

احتكاك شريك الميل مع العميل الفاعل هو عبارة عن تجسيد للعلامة التجارية وتمثيل لها فهو يوصل المعرفة المرتبطة بها ويحسن الصورة الذهنية أو العكس فهو يعبر عن صورة المنظمة لدى الجمهور من خلال العناصر التالية:

منظمتي هي:

منظمتي تجيد:

منظمتي تعمل:

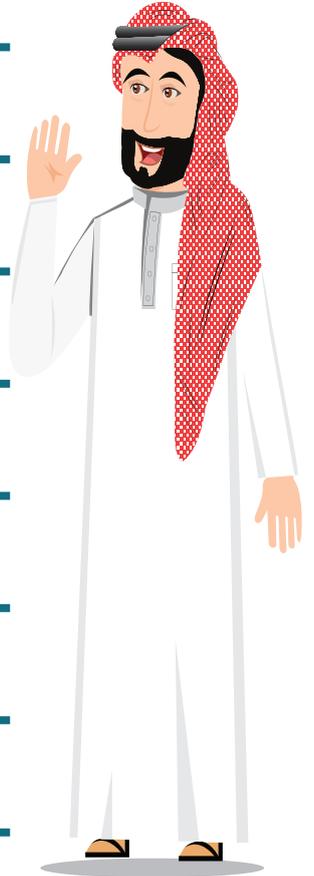
قيم منظمتي هي:

ثقافة منظمتي هي:

طموح منظمتي هو:

منتجات منظمتي هي:

سلوك موظفي منظمتي هو:





ممارسات العلامة التجارية:

أخي المتدرب: من واقع فهمك للعلامة التجارية بالتعاون مع أفراد مجموعتك حدد ثلاثة أمثلة لممارسات سلوكية أدائية داعمة ومرسخة للعلامة التجارية؛ وثلاث ممارسات محايدة مع العلامة التجارية؛ وثلاث ممارسات مضرّة بالعلامة التجارية:

ممارسات مُضرة

ممارسات مُحايدة

ممارسات داعمة ومرسخة



استبيان تمثيل العلامة التجارية:

أخي المتدرب: إليك بعض المعايير في تمثيل وتجسيد وترسيخ العلامة التجارية لـ "سُبل" زد وعيك بممارستك من خلال اختيار تمثيلك للمعيار من عدمه كما في النموذج التالي:

م	العنصر	أمثله	لا أمثله
١	سُبل منظمة متميزة.		
٢	أنا أساهم في نجاح سُبل.		
٣	أنا منتمي لهذه المنظمة.		
٤	أنا أعبر عن حقيقة هوية سُبل.		
٥	أنا وزملائي أكفاء.		
٦	لدينا طريقة جيدة في القيام بالأعمال.		
٧	لدينا قيمة مضافة لعملائنا.		
٨	نحن نحل مشاكل عملائنا.		
٩	نحن نشبع احتياجات عملائنا.		
١٠	نحن نلبي لعملائنا رغباتهم.		
١١	نحن نجسد أفضل صفاتنا.		
١٢	لدينا التزام تجاه عملائنا.		

الوحدة الثالثة
رتب لتبدأ هادئًا





الوحدة الثالثة: رتب لتبدأ هادئاً

الهدف العام:

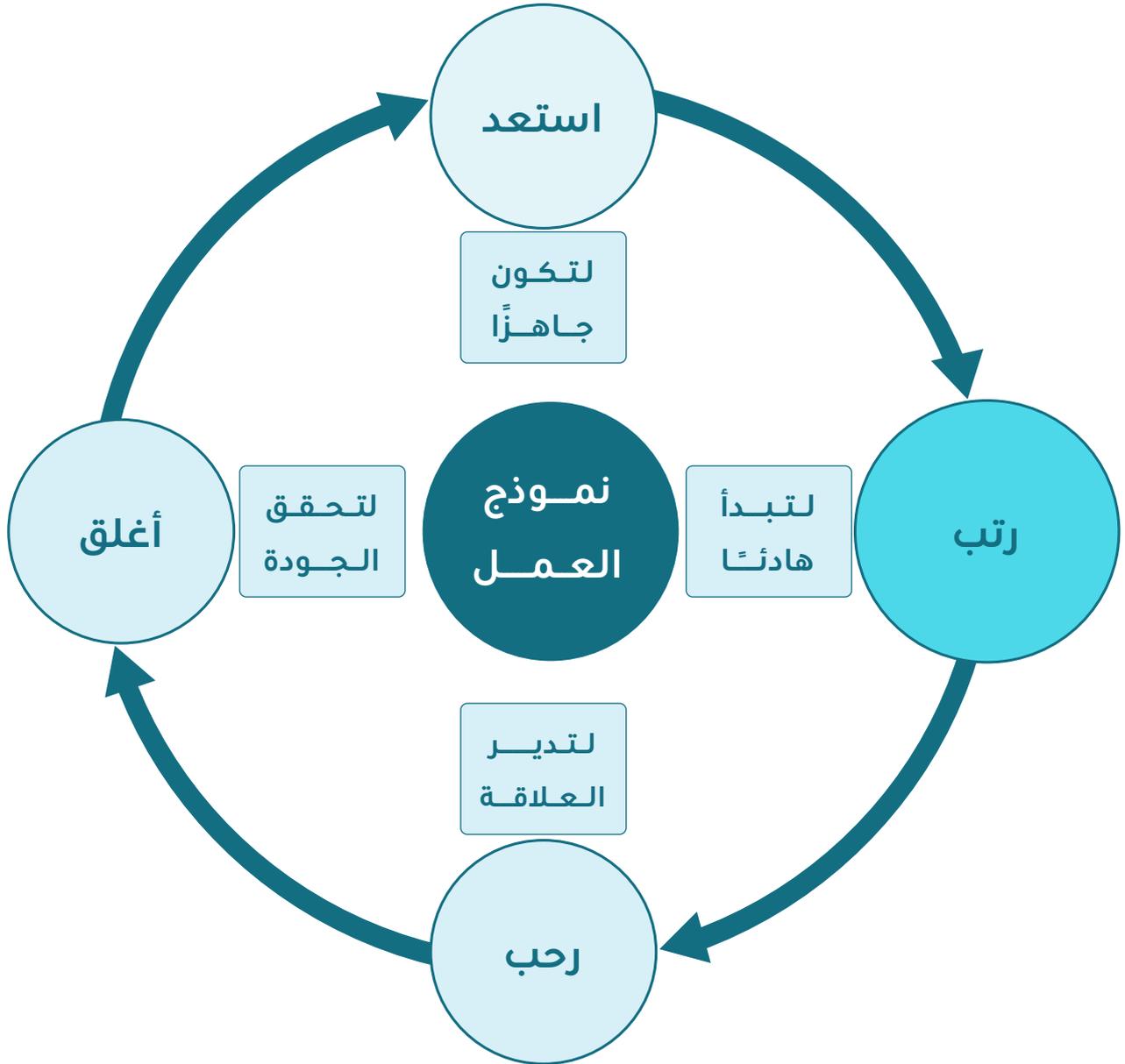
أن يرتب المتدرب مهامه وأعماله ويخطط مساره بالطريق الصحيح.

الأهداف التفصيلية:

- أن يُراجع المتدرب مهام عمله ويتهيأ لتطبيقها.
- أن يُخطِّط المتدرب مساره بشكل جيد ويتحقق منه.
- أن يتعرّف المتدرب على أهم مفاهيم السلامة.
- أن يُؤمّن المتدرب مركبته بشكل جيد.



| نموذج العمل:



مهام شريك الميل الأخير:





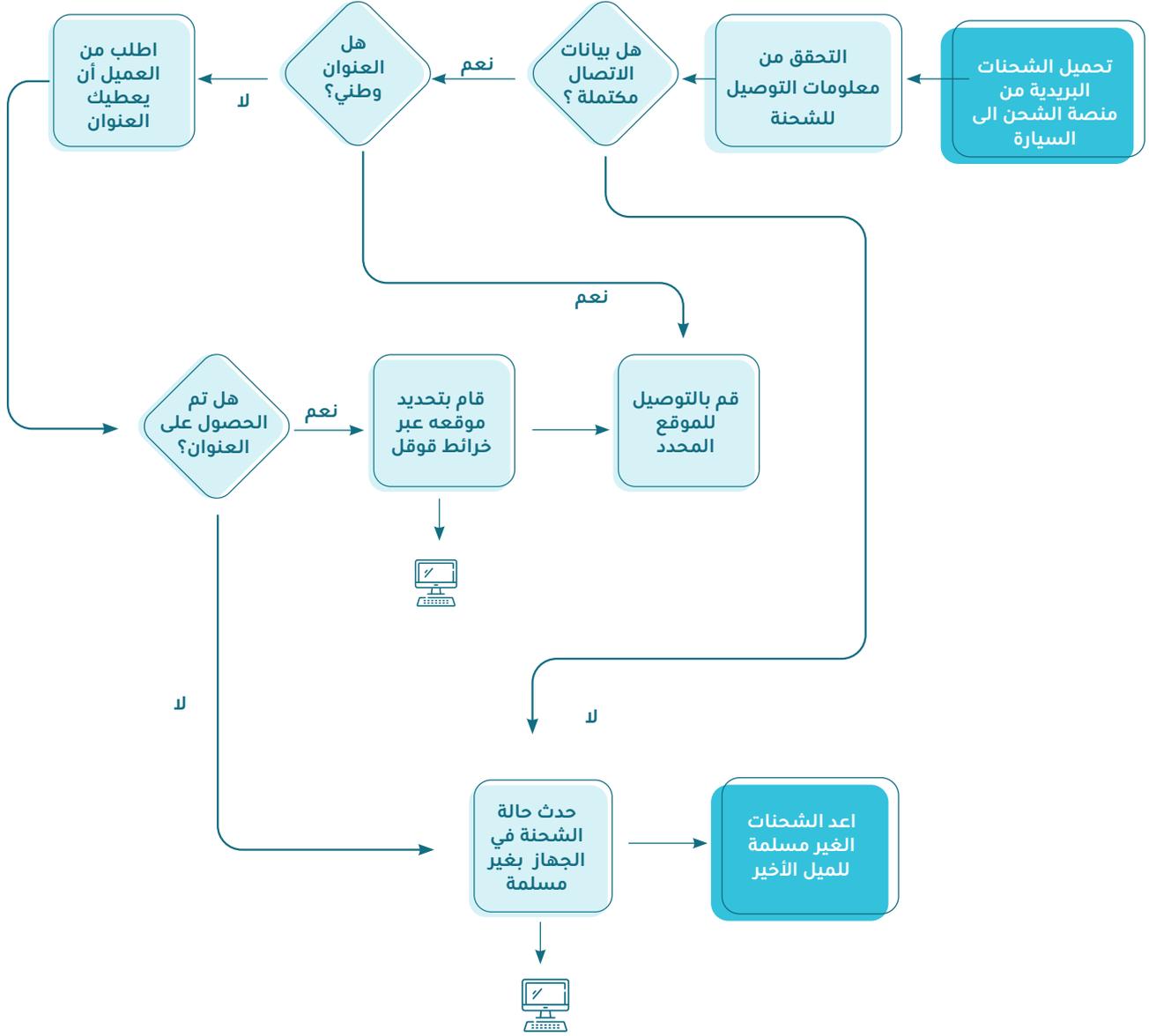
مهام الاستلام والتسليم:

أخي المتدرب: بين يديك الآن المهام الست الأولية في الاستلام والتسليم، برجاء كتابة أبرز التحديات مقابل كل مهمة:

التحديات	المهمة
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>⁰¹ استلم الشحنات من قبل المشرف في المنطقة المحددة للاستلام</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>⁰² أفرز الشحنات وتأكد في حال نقص أو زيادة أو التلف يتم ابلاغ المشرف</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>⁰³ تأكد من بيانات الشحنات والطرود في نظام مرسال</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>⁰⁴ قم بتحميل الشحنات في السيارة للانطلاق في الرحلة</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>⁰⁵ تأكد من عناوين العملاء ومراجعة وتنظيم مسار الرحلة عبر نظام مرسال</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>⁰⁶ أرسل رسالة للعملاء بواسطة نظام مرسال واتصل عليهم لابلغهم بقرب توصيل شحناتهم وضرورة تواجدهم في العنوان</p>



التأكد من المسار قبل التوزيع:





مفاهيم حول الأمن والسلامة:

مفهوم الأمن والسلامة:

يشير إلى مجموعة الإجراءات التي يتم اتخاذها من أجل توفير الحماية للأفراد وكافة الممتلكات الخاصة بهم، ويعرف أيضاً بأنه الحالة التي تؤدي إلى دفاع الإنسان عن نفسه عند تعرضه لخطر ما، سواءً كان من قبل أشخاص، أو حوادث، أو أضرار طبيعية، وعادةً يتخذ الفرد من أجل حماية سلامته واحداً من الخيارات التالية وهي الدفاع، أو الهروب.

الحاجة إلى الأمن والسلامة:

إن الحاجة للأمن والسلامة تعد من الحاجات البديهية، والفطرية عند كافة الكائنات الحية، من أجل الاستمرار على قيد الحياة، وحماية النفس من التعرض لأي نوع من أنواع الخطر، لذلك سعى الإنسان منذ القدم لتوفير كافة الوسائل، والأدوات التي تساهم في حماية أمنه، وسلامته في أي مكان يوجد فيه، فاعتمد على قدرته على البحث، والاكتشاف من أجل التعرف على البيئة المحيطة فيه، والتمييز بين الأشياء المفيدة، والضارة والتي تحافظ على سلامته، وتوفر له الأمن، وتحميه من التعرض لأية مخاطر.

تهتم كافة المؤسسات، والشركات بقطاعات العمل المختلفة بالمحافظة على توفير الأمن، والسلامة لكل من العاملين، والعملاء الذين يتعاملون معهم، وذلك لأن مفهوم الأمن، والسلامة لم يعد فكرة فقط، بل صار عنصراً أساسياً من العناصر التي تساهم في اكتشاف الخطر قبل وقوعه، وخصوصاً مع توفير مجموعة من الأجهزة الحديثة والتي تهتم بالتعرف على دخان الحرائق، وتسعى إلى إخماده قبل انتشاره، كما أنها تساهم في توفير الطرق الآمنة للهروب من الخطر.

أهمية الأمن والسلامة

إن للأمن والسلامة أهمية كبيرة في حياة الإنسان، والتي تتلخص وفقاً للنقاط التالية:

- تعد جزءاً مهماً من أجزاء الأعمال اليومية التي يقوم بها الأفراد.
- تساهم في التقليل من نسب الحوادث، والإصابات أثناء العمل.
- تحافظ على الأرواح، والممتلكات.
- تحرص على توفير مجموعة من التعليمات للمحافظة على السلامة بشكل دائم.



مفاهيم حول الأمن والسلامة:

أهداف الأمن والسلامة:

- يسعى كل من الأمن والسلامة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، وهي:
- تحقيق بيئة آمنة وخالية من حدوث أي نوع من أنواع المخاطر قدر المستطاع.
- المحافظة على أرواح كافة الأفراد في مختلف مجالات العمل.
- حماية الممتلكات من التعرض للمخاطر الطبيعية، أو البشرية.
- التقييد بكافة المعايير الدولية الخاصة بالأمن، والسلامة.
- الحرص على نشر الوعي الكافي حول الأمن، والسلامة الشخصية للأفراد.
- العمل على إزالة أية مخاطر قد تظهر في بيئة العمل.
- التشجيع على استخدام أدوات السلامة، والوقاية في المهن التي تحتوي على نسبة من المخاطرة، مثل: العمل في المناجم، أو في تمديد الأسلاك الكهربائية.

إجراءات الأمن والسلامة:

- هي مجموعة من الوسائل التي تساهم في التقليل من احتمالية وقوع الخطر على الأفراد، مما يؤدي إلى الحماية من الأضرار، أو الإصابات، ومنها:
- الحرص على المحافظة على النظافة بشكل دائم، من أجل تجنب الإصابة بالأمراض.
- صيانة الآلات، والمعدات داخل المصانع، من أجل التقليل من نسبة تحولها لأدوات قاتلة.
- القيام بتوفير كافة الأدوات الطبية، التي تساعد على تقديم الإسعافات الأولية في حالة التعرض للإصابات.
- توفير وسائل مكافحة الحرائق داخل المنازل، وبيئة العمل.



إرشادات السلامة والصحة المهنية:

سلامتك أثناء النقل

التأكد من إحكام إغلاق الأبواب الخلفية.

فحص الإطارات والتأكد من صلاحيتها.

التأكد من حالة السيارة بفحص مستوى الوقود وسائل التبريد وزيت المحرك وحالة الإضاءة.

التأكد من نظافة السيارة

التأكد من معدات السلامة كحزام الأمان وطفاية الحريق وأن السيارة بها عواكس ضوئية.



يجب عدم تحميل السيارة فوق طاقتها فالحمولة الزائدة قد تجعل المركبة صعبة التوجيه أو أقل قدرة على التوقف.



إرشادات السلامة والصحة المهنية:

سلامتك في بيئة النقل

إن عملية تحميل الأحمال من وإلى شاحنات النقل بها عدة مخاطر على العاملين ولذلك يجب اتباع هذه الارشادات:



01

التأكد من وقوف السيارة في المكان المخصص لها داخل المباني البريدية وأنها بوضعية التوقف التام ومثبتة جيداً قبل البدء في التحميل أو التنزيل

02

يجب أن يكون مكان وقوف الشاحنة مستوي ولايوجد به أي انحدار أو أي توصيلات كهربائية وتوجد به إضاءة كافية.



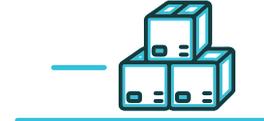
03

التأكد دائماً من أرضية منطقة التحميل بأنها آمنة من أي أخطار و خالية من أي أشخاص أو آليات لا حاجة لها في هذه المنطقة.



04

التأكد من ثبات واستقرار الأحمال قبل رفعها أو تنزيلها من الشاحنات.



05

استخدام المعدات الميكانيكية المناسبة لنوع ووزن الأحمال.



06

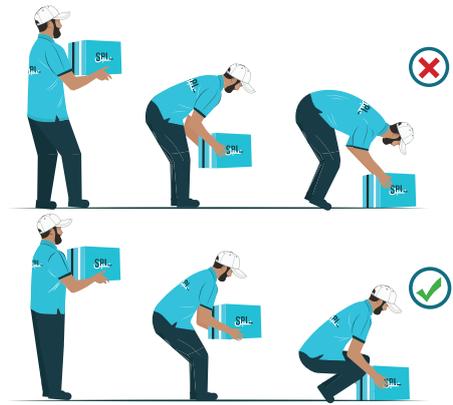
اتباع الإرشادات الصحيحة عند رفع الأحمال يدوياً.





إرشادات السلامة والصحة المهنية: سلامتك تهمننا:

احرص على سلامتك وصحتك بإتباع الخطوات الصحيحة لحمل الطرود.



سلامة الشحنة أولوية:

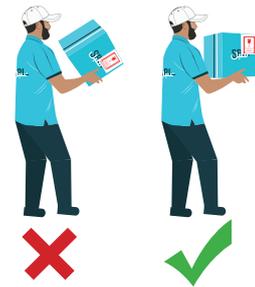
لسلامة الشحنات وتحقيق رضا العميل أحرص على اتباع الإرشادات التالية:

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 والصحة المهنية:

سلامتك أثناء نقل المواد

عند رفع الأحمال إلى السيارة يجب أن يتم توزيعها بشكل متساوي فالأحمال الغير متساوية يمكن أن تجعل السيارة غير مستقرة.



الإلتزام باتباع التعليمات المرورية أثناء القيادة كلبس حزام الأمان و وعدم تجاوز السرعة القانونية وعدم استخدام الهاتف أثناء القيادة.

لسلامتك الصحية، عند التوقف لتسليم العميل الشحنة مارس بعض التمارين الرياضية البسيطة التي تعيد نشاطك

اتباع الإجراءات والاحترازاات الصحية.





إرشادات السلامة والصحة المهنية:

سلامتك في بيئة النقل



التأكد من تحميل
الشحنات بطريقة صحيحة
وسليمة لضمان سلامتها
خلال الرحلة.



يجب على السائق قبل التحرك
التأكد من ربطها بإحكام حتى لا
يتم سقوطها أو ارتطامها بجسم
السيارة ويعرض الشحنة للتلف.



التعامل الحذر مع المواد
القابلة للكسر عند تنفيذ
عمليات التفريغ والنقل
لمنطقة الفرز.



تعلم

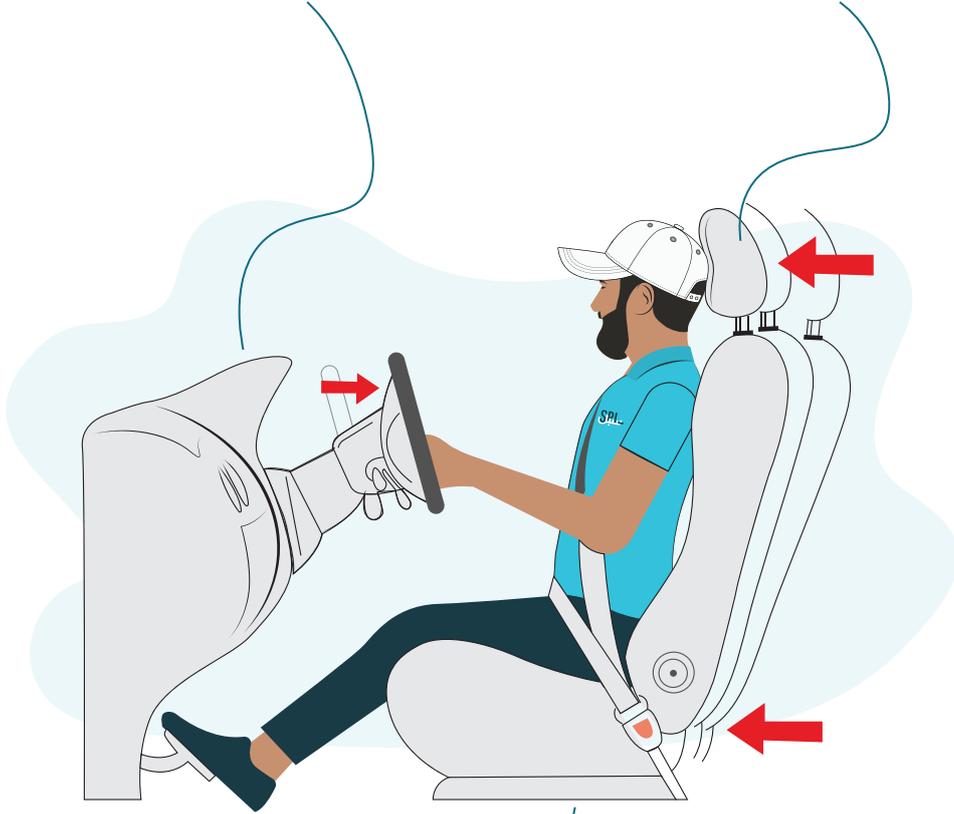
إرشادات السلامة والصحة المهنية:

مقود القيادة

يجب أن يكون ارتفاع المقود مناسباً، ويؤمن لك الراحة والسهولة في تغيير الجهة، بالإضافة إلى ضرورة رؤية لوحة القيادة بوضوح تام، وعليك استخدام يديك لمساعدتك في تحديد الوضعية المثلى، لذلك ستكون اليدين في وضعية 9-3، إذ تسمح لك تلك الوضعية بأعلى درجة تحكم بالمقود وخاصة عند الانعطاف.

مسند المقعد:

ضبط مسند المقعد على وضع قائم قدر الإمكان، وذلك للحفاظ على الظهر، وكي تكون مسافة الأمان قصيرة بين مؤخرة الرأس ومخدع الرأس، الذي ينبغي أن يصل إلى ارتفاع الحافة العلوية للرأس لتوفير حماية للسائق في حالة وقوع حوادث.



مقعد القيادة

يجب ضبط مقعد القيادة بما يناسب طولك وحجم جسمك، فالأمر يختلف من شخص لآخر، وأحرص أن تكون قدمك على مسافة جيدة من دواسات الوقود والمكابح، وما يتيح لذراعك أن تكونا متمكين من مقود القيادة.



إرشادات السلامة والصحة المهنية:

فترة الراحة:

لتخفيف آثار الجلوس لفترات طويلة في أثناء عمليات توصيل الشحنات، نحثك عند التوقف عند العملاء وتسليم الشحنات القيام ببعض التمارين البسيطة التي تساعد على راحة الظهر وفيما يلي بعض تلك التمارين.

التمرين الأول: يجلس السائق بطريقة معتدلة في السيارة مع مد الذراعين للأمام ووضع كفيه باتجاه مقود القيادة من الداخل ثم يضغط للخارج، في هذا التمرين يتوجب على السائق الاستمرار في شد العضلات لمدة عشر ثوان ثم يقوم بإرخاء مرة أخرى.



التمرين الثاني: يضع السائق يديه على ركبتيه من الخارج ويضغط ساقيه للأمام ويشد عضلاته لمدة عشر ثوان ثم يرخاها بعد ذلك.



التمرين الثالث: على السائق الجلوس معتدلا وإمسك المقعد بيديه من أسفل ومحاولة جذب نفسه باتجاهه وفي تلك الأثناء عليه أيضا شد العضلات لمدة عشر ثوان ثم إرخاؤها مرة أخرى.



التمرين الرابع: الجلوس بحيث يكون الجزء العلوي من جسمه معتدلا ثم يقوم بشبك يديه خلف رأسه ثم يضغط برأسه باتجاه اليدين دون حدوث تغيير في وضع الجلوس ويستمر على هذا الوضع لمدة عشر ثوان يقوم بعدها بإرخاء عضلاته.



التمرين الخامس: ويتم ممارسته خارج السيارة، وفيه يتم فرد الذراع على الجانبين في زاوية قائمة مع الجسم، واثنى ركبتيك قليلا ثم قم بتدوير خصرك نحو اليمين واليسار ومعه ذراعيك، ثمان مرات في كل اتجاه على الأقل.





إرشادات السلامة والصحة المهنية: القيادة الآمنة أثناء الأمطار

المركبات الأخرى

يلزم

- كن لائق صحياً وعقلياً
- خفض السرعة وترك مسافة آمنة
- تأكد من وجود الفرامل والإطارات
- اربط حزام الأمان
- إتبع قوانين المرور

تجنب

- لا تنشغل بغير الطريق
- تجنب الفرامل المفاجئة
- لا تقدر بشكل هجومي بل بشكل دفاعي

إنزلاق الطريق

يلزم

- افحص ضغط وعمق نقش الإطار
- احذر الزيوت المتسربة على الطريق

تجنب

- تجنب البرك الكبيرة
- تجنب مسير المياه الجارية
- لا تستخدم مثبت السرعة

إنعدام الرؤية

يلزم

- استخدام مساحات الزجاج الأمامية
- نظف الزجاج الأمامي من الداخل
- شغل التكييف على وضعية تدفق الهواء بمحاذاة الزجاج الأمامي
- شغل الاضاءة الأمامية

تجنب

- تجنب البرك الكبيرة
- لا تشغل أنوار الطوارئ

الوحدة الرابعة
رحب لتبدأ العلاقة





الوحدة الرابعة: رحب لتبدأ العلاقة

الهدف العام:

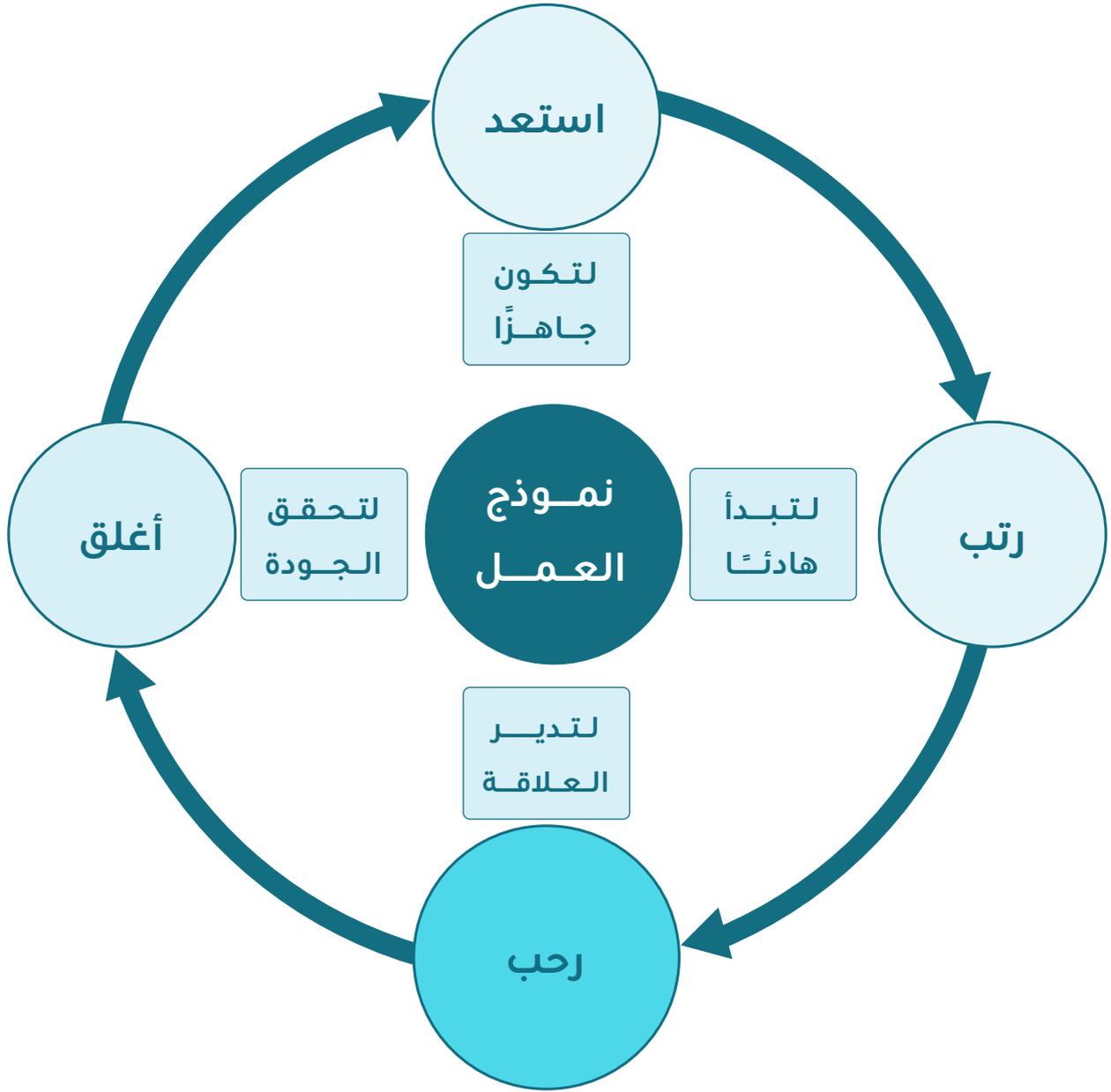
أن يجيد المتدرب الترحيب وبناء العلاقات مع العملاء.

الأهداف التفصيلية:

- أن يتعامل المتدرب مع الاتصال الهاتفي.
- أن يجيد المتدرب الاستماع للمعاني وللمشاعر.
- أن يطبق المتدرب مبادئ الحوار الفعال.
- أن يحافظ المتدرب على سلامة وأمان ما بحوزته.
- أن يمارس المتدرب تسويق المنتجات.
- أن يستلم المتدرب المبالغ بجودة وأمان.



| نموذج العمل:



مهام شريك الميل الأخير «كابتن سبل»:





مهام الاستلام والتسليم (الترحيب بالعميل):

أخي المتدرب: بين يديك الآن المهام التالية في رحلة الاستلام والتسليم والمتعلقة بالترحيب بالعميل، برجاء كتابة أبرز التحديات مقابل كل مهمة:

التحديات	المهمة
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>07</p> <p>توقف عند موقع العميل والقي التحية.</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>08</p> <p>انزل من السيارة وتأكد من كود التحقق المرسل للعميل وادخله في نظام مرسال لاتمام عملية التوصيل.</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>09</p> <p>سلم العميل الشحنة بكلتا يديك مع الابتسام له.</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>10</p> <p>استلم مبلغ الشحنة من العميل (في حال الدفع عند الاستلام)</p>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>11</p> <p>اشكر العميل على التعامل مع سبل «واطلب التقييم»</p>



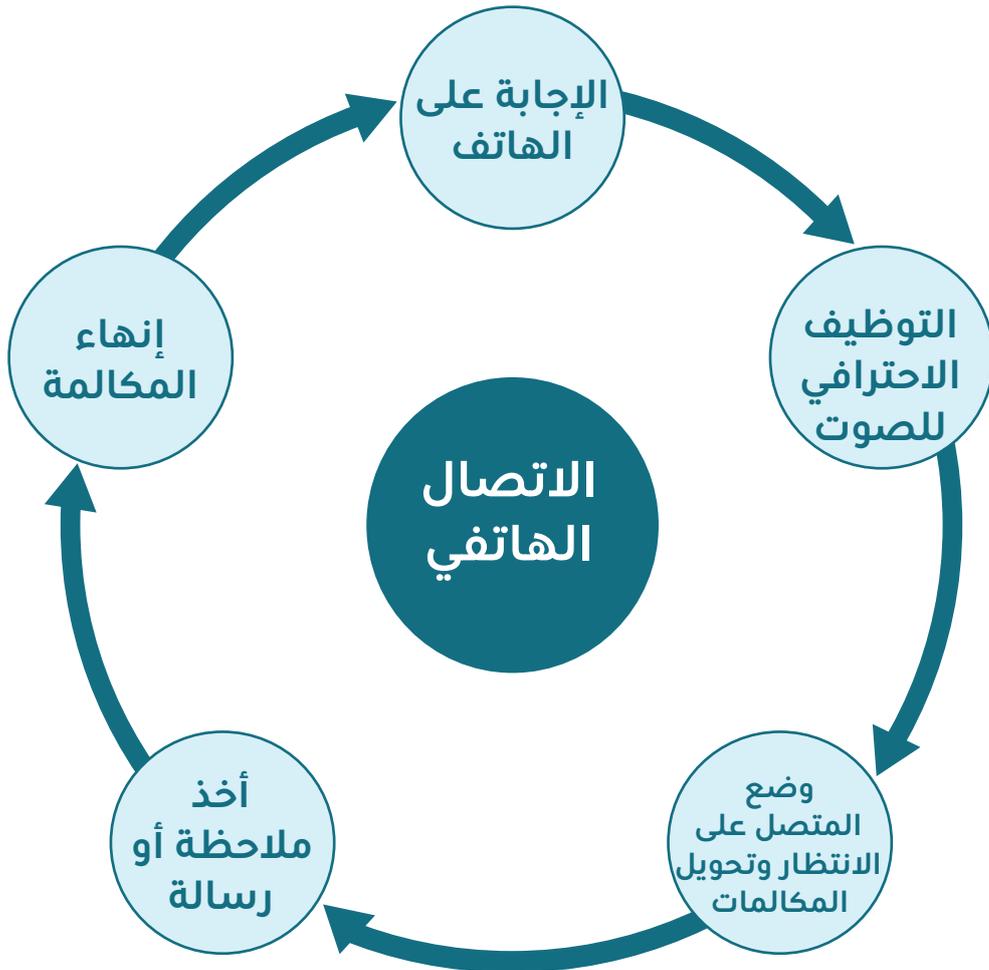
مؤشر قياس مهارة الاتصال الهاتفي:

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	٨	٩	١٠		
١	إذا دق جرس الهاتف أقوم بالرد خلال الأجراس الثلاثة الأولى.												
٢	أبدأ الرد على الهاتف بالتعريف باسمي.												
٣	أضبط انفعالاتي إذا حدث وأن استفزني أحدهم خلال المكالمات الهاتفية.												
٤	أهتم بالاستفسار بلباقة عن أي غموض في حديث الطرف الآخر.												
٥	أهتم بتنويع نبرة صوتي أثناء المكالمات.												
٦	أتجنب مقاطعة المتحدث قدر الإمكان حتى لو كنت أعرف الموضوع الذي يتحدث فيه.												
٧	أضع السماعة بهدوء في مكانها بعد نهاية المكالمات.												
٨	عند استقبال مكالمات مهمة أقوم بتسجيلها للعودة إليها عند الحاجة.												
٩	اعتبر الاتصال الهاتفي أفضل من الاتصال المكتوب لأنه يتيح فرصة الاستفسار والايضاح.												
١٠	أخزن الأرقام التي حصلت عليها أثناء المكالمات فور الانتهاء من المكالمات.												
١١	أمتص غضب المتحدث إذا كان غاضباً بلباقة وحسن تصرف وأدب.												
١٢	عندما لا أستوعب ما يقوله المتحدث أستوضح المعلومات بدقة أكثر وبدون خجل.												
١٣	أستخدم نموذجاً خاصاً للمكالمات الهاتفية لأقيد فيه معلومات كل مكالمات.												
١٤	أتجنب استخدام الهواتف العامة في استخداماتي الشخصية.												
١٥	أحاول التأكد بلباقة من فهم الطرف الآخر لما أقوله.												
١٦	عندما أكون منفعلاً أو متوتراً أثناء المكالمات أعتذر من الطرف الآخر وأعده بأن أطلبه بعد قليل.												
١٧	أوضح كلماتي وأفسرها أثناء المكالمات الهاتفية.												
١٨	عندما أكون في مكان فيه ضوضاء أحاول الخروج من المكان أو تقليل الضوضاء على المتحدث.												
١٩	أنهي المكالمات الهاتفية بالشكر وإبداء الاستعداد لاستقبال الطرف الآخر في أي وقت.												
٢٠	عندما أستقبل المكالمات الهاتفية بعد التحية أعرض المساعدة.												



| مهارة الاتصال الهاتفي:





مهارة 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 2 سم من الفم تقريباً.

ثانياً: التوظيف الاحترافي للصوت:

- الصوت أهم من الكلمات فتضاعف أهمية الكلمات من خلال الهاتف لتصبح 14% ونبرة الصوت 86%.
- 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 المتصل بأنك فهمت ما يريد.

ثالثاً: وضع المتصل على الانتظار وتحويل المكالمات:

- استئذان المتصل بأنك ستضعه على الانتظار.
- لا بد أن تخبر المتصل لماذا ستضعه على الانتظار.
- تأكد من وجود الشخص الذي سيستقبل المكالمات.
- أخبر الشخص الذي سيستقبل المكالمات بطبيعة واسم المتصل.



مهارة الاتصال الهاتفي: رابعًا: أخذ ملاحظة أو رسالة:

- توضيح غياب الشخص المطلوب بطريقة إيجابية.
- أخبار المراجع بعدم تواجده الشخص المطلوب قبل السؤال عن اسمه حتى لا يظن بأنه لا يريد الإجابة عليه.
- توضيح الوقت التقريبي الذي ستصل فيه الرسالة بإذن الله.
- يجب أن تحتوي الرسالة على الاسم - رقم الهاتف - الملحوظة - الوقت والتاريخ.

خامسًا: إنهاء المكالمة:

- قاعدة من يبدأ المكالمة هو الذي ينهيها.
- التأكيد على ما تم الاتفاق عليه.
- سؤال المتصل إذا كان هناك شيء آخر يريده.
- اجعل المتصل يغلق الهاتف أولاً.
- أكتب فوراً أي معلومة.

صيغة المكالمة الهاتفية:

عند الاتصال:

- التحية: "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته".
- التعريف: "البريد السعودي (سُبل) معك «.....»".
- الترحيب: "نسعد بتواصلكم معنا - كيف أقدر أخدمك".
- ممكن تزودني برقم هويتك.
- استفسارك بخصوص (ويقوم بإعادة ذكر استفسار المستفيد).
- نعم (يقوم بالإجابة على استفساره).
- لا (ممكن استاذ .. تقوم بإعادة ذكر الاستفسار من جديد).
- أي استفسار أو خدمة أقدمها لك أستاذ؟
- نعم (ممكن تزودني باستفسارك).
- لا (شاكر اتصالك بالبريد السعودي (سُبل) وتفضل معك التقييم ويتم إنهاء المكالمة).



طبّق

المناسب وغير المناسب:

أخي المتدرب: حدد العبارات المناسبة والعبارات غير المناسبة في الاتصال الهاتفي الاحترافي ولماذا تم تحديدها:

م	العبرة	مناسبة	غير مناسبة	لماذا
١	لم يحضر بعد.			
٢	غير موجود الآن.			
٣	خرج لتناول القهوة.			
٤	هل أطلب منه أن يتصل بك.			
٥	هل يمكنك ترك رسالة لأبلغها له.			
٦	هو في اجتماع ولا يمكنه الاتصال بأحد.			
٧	يمكنك الاتصال فيما بعد.			
٨	هو في اجتماع هل أطلب منه أن يتصل بك بعد الاجتماع.			
٩	فضلاً لحظة معي.			
١٠	لحظة من فضلك.			
١١	مين معاي.			
١٢	هل أتشرف باسمك.			
١٣	ماذا تريد.			
١٤	هل تسمح لي بمعرفة الموضوع فقد أتمكن من مساعدتك.			
١٥	هذا ليس اختصاصنا.			
١٦	ارفع صوتك أنا لا اسمعك.			
١٧	هلا تفضلت بإعادة ما قلت.			



تحفّز

مهارة الانطباع الأول:

مفهوم الانطباع الأول

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



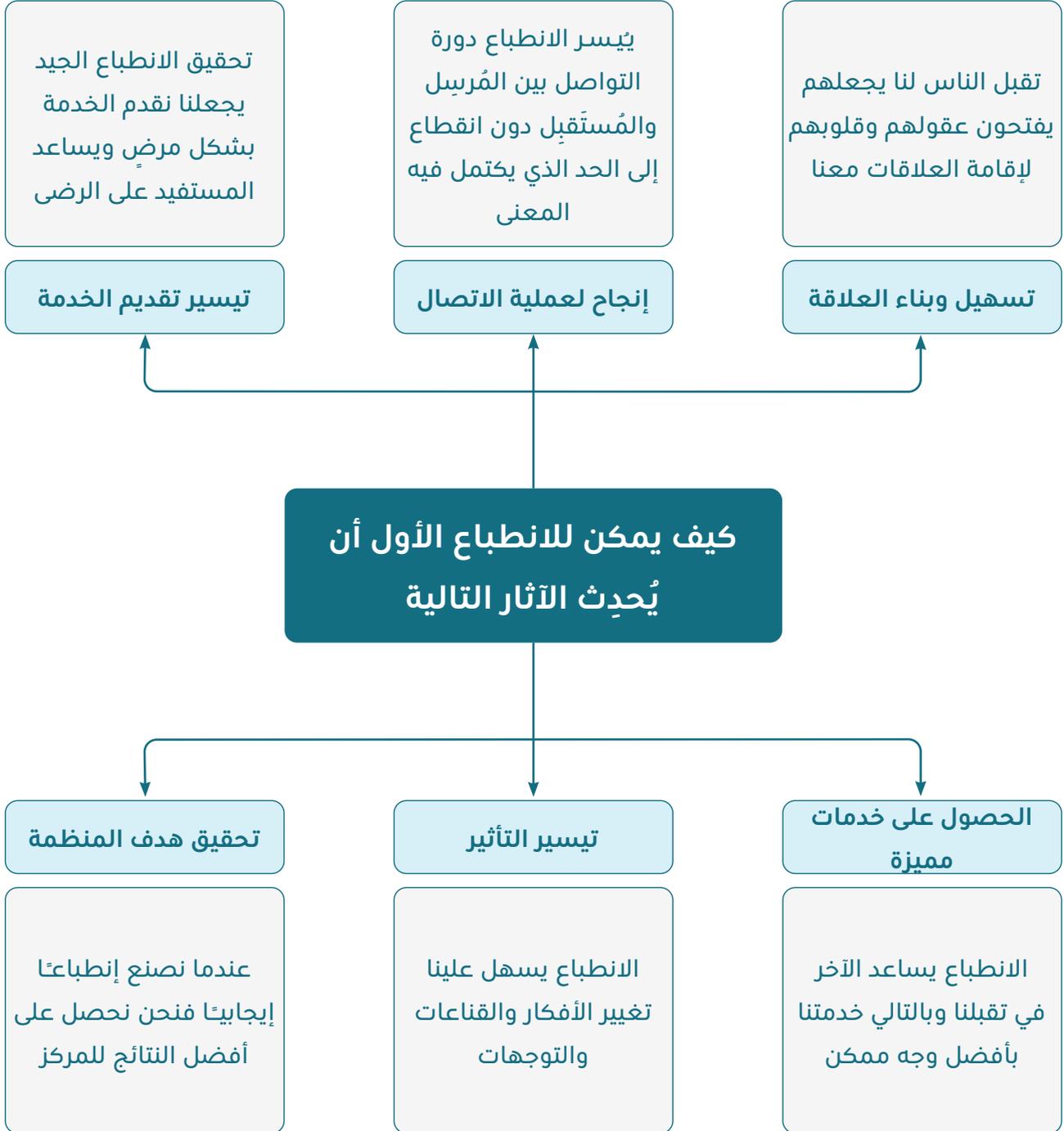
كيف يتشكل:



كل ما نشمه، نراه، نلمسه، نسمعه، يساهم في تشكيل انطباعنا الأول عن الآخر حتى لو كان ليس له أي علاقة بتواصلنا معه أو تعاملنا معه.

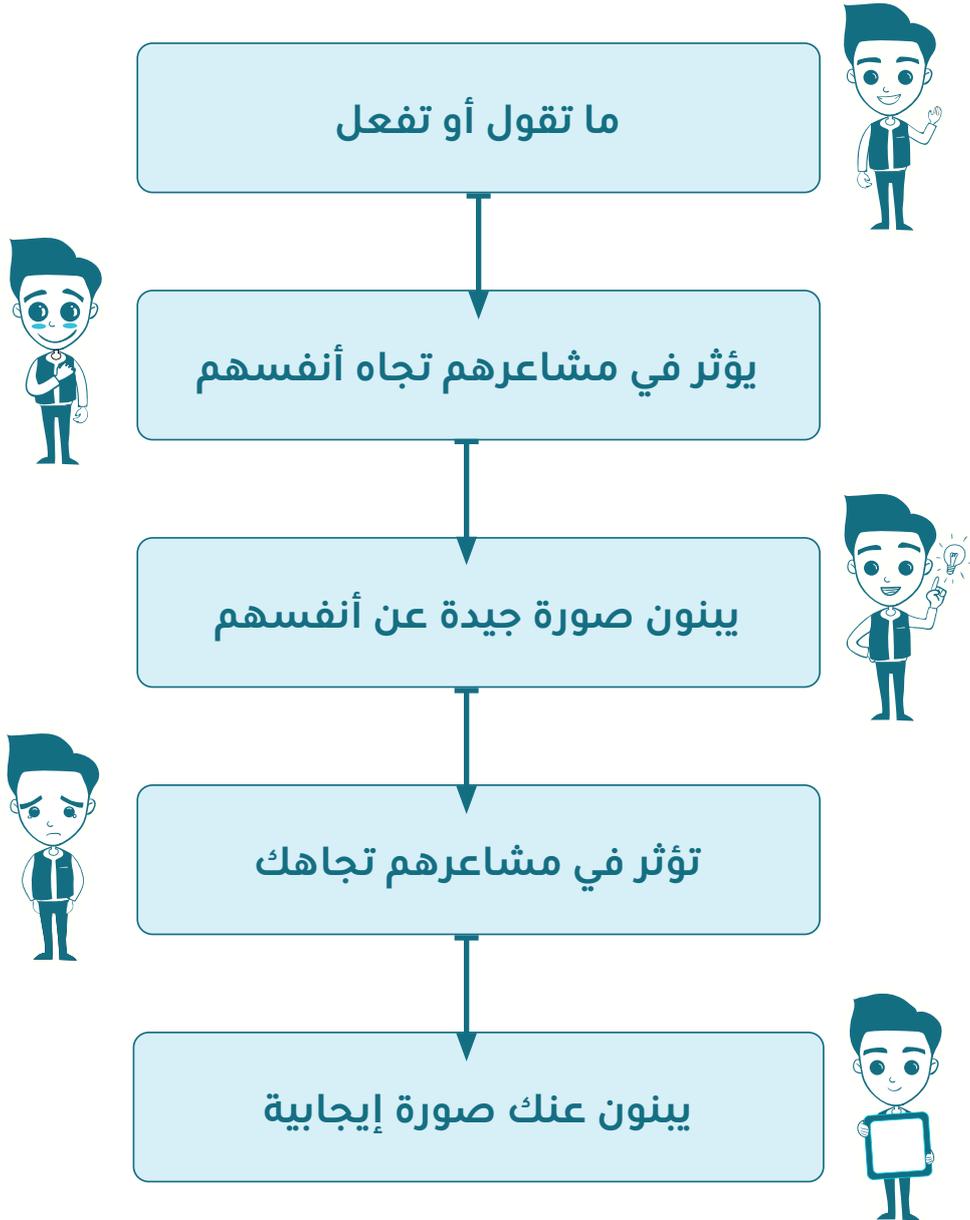


مهارة الانطباع الأول:





مهارة الانطباع الأول:
رحلة التأثير لتشكيل الانطباع الأول.





مؤشر قياس القدرة على صناعة الانطباع الأول:

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

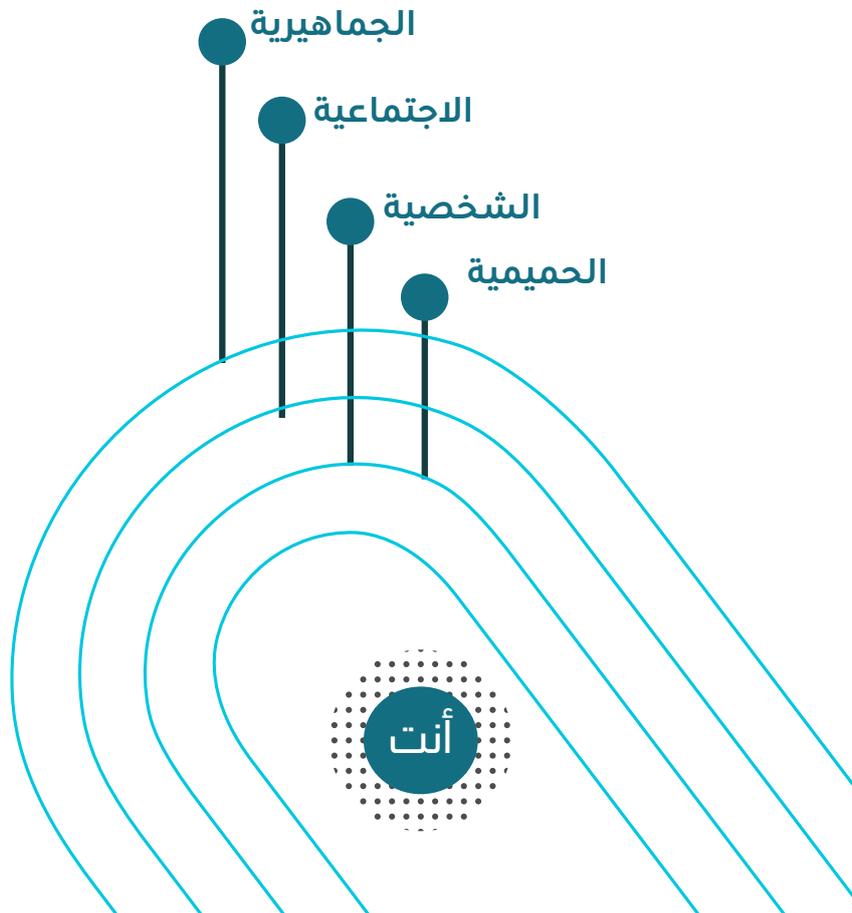
م	العبارة	لا تنطبق					بين - بين					تنطبق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	أسعى جاهدًا لتبني موقف إيجابي تجاه من أقابلهم.												
٢	أكون في حالة شعورية إيجابية عندما أقابل شخصًا لأول مرة.												
٣	عندما أقابل شخصًا لأول مرة أجعله يشعر بالتقدير.												
٤	عندما أقابل شخصًا لأول مرة أجعله يشعر بالارتياح.												
٥	عندما أقابل شخصًا لأول مرة أنظر إلى عينيه نظرة ترحيب.												
٦	عندما أقابل شخصًا لأول مرة أبتسم في وجهه.												
٧	عندما أقابل شخصًا لأول مرة أهتم بتعريفه باسمي والتعرف على اسمه ومناداته به.												
٨	أهتم بإجراء حوار خفيف في بداية لقائي لأصنع الألفة معه وأذيب الجليد النفسي.												
٩	أجعل صدري مشحونًا بالطاقة والحيوية والعاطفية عندما أقابل الآخرين.												
١٠	عندما أقابل شخصًا لأول مرة أصفحه وأرحب به بحرارة.												
١١	أراعي المسافة المناسبة عندما أقابل شخصًا لأول مرة.												
١٢	أركز على مشاعر الأشخاص تجاه أنفسهم عندما أقابلهم وأتقمص مشاعرهم لأتمكن من إشعارهم بالارتياح.												
١٣	أهتم بإزالة الحواجز المادية بيني وبين الأشخاص عندما أقابلهم.												
١٤	أجعل هندامي نظيفًا مرتبًا عندما أؤدي أعمالي المهنية.												
١٥	أهتم بأن تكون رائحتي زكية عندما أقابل شخصًا لأول مرة.												
١٦	أهتم بأن يكون مكتبي مرتبًا عندما أقابل شخصًا لأول مرة.												
١٧	أحرص على مراقبة تعابير لغة البدن لدي وأنا أؤدي أعمالي المهنية.												
١٨	أراعي تأثير تصرفاتي وحواراتي في المواقف الاجتماعية على الآخرين.												
١٩	أنا قادر على إثارة الحوار مع الآخرين عندما أقابلهم.												
٢٠	أنا قادر على الانسحاب من الحوار بلطف وكياسة وذكاء عندما أكون مشغولًا في مهمة أخرى.												



تعلم

مهارة الانطباع الأول: لصناعة انطباع أولي إيجابي:

- راجع نظرتك لذاتك، ونظرتك للآخر، ونظرتك لنظرة الآخر لك.
- اسع جاهداً أن تكون في حالة شعورية إيجابية: (دافئاً - مرحباً - واثقاً - مريحاً - متفائلاً - متعاوناً)
- تجنب أن تكون (غاضباً - ساخراً - متململاً - قليل الإكرام - مغروراً - متشائمًا - قلقاً - خجولاً)
- احرص على هندامك ورائحتك.
- ركز على مشاعر الآخر تجاه نفسه.
- تواصل بصرياً مع ابتسامة لطيفة وأنت تحيي وتصافح.
- راع المسافة المناسبة بينك وبين الآخر





مهارة الاستماع: هل تعلم أن:



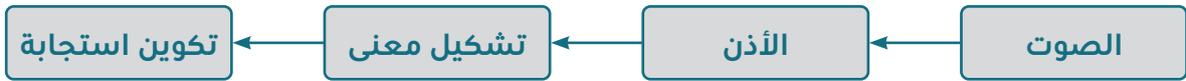
- ٧٥ ٪ من العلاقات الإنسانية يمكن بناؤها عن طريق الاستماع الجيد.
- ٥٤ ٪ من محتوى أي رسالة اتصال تصلنا عبر الاستماع.
- لا يمكن لأي مدير أن يشخص المشكلات دون أن يستمع إلى أطرافها.
- أكثر مهارة نستخدمها في التعلم هي الاستماع.
- الكثير من الانفعال في بيئة العمل يمكن تحريره من خلال الاستماع فقط.
- الحياة الزوجية المطمئنة تحتاج إلى مهارة الاستماع.
- الأبناء ينفرون من الأب الذي لا يستمع لهم.

مفهوم السماع والاستماع:

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



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



هو تلك الذبذبات التي تنتج عن الحركة في الكون.	الصوت
أداة استقبال ذبذبات الصوت.	الأذن
تكوين صورة عقلية عن معنى هذا الصوت تحتوي على تفسير لهذا الصوت وتحليل لهذه الأفكار والحقائق التي أوردتها المتحدث وربطها بالخبرات السابقة.	تشكيل معنى
اتخاذ موقف وتبني اتجاه نحو المعنى الذي تم فهمه وتفسيره مثل طرح سؤال للاستيضاح أو تحريك الرأس علامة على الموافقة أو البدء في التحدث بعد اتخاذ الموقف.	تكوين استجابة



مهارة الاستماع | 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 للمتحدث).

لا تفعل

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

افعل

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





مؤشر قياس القدرة على الاستماع النشط:

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

م	العبارة	لا تنطبق					بين - بين					تنطبق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	أجلس وجها 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 المتحدث بين الفينة والأخرى.												
٦	أنظر في عين المتحدث باهتمام واحترام.												
٧	أحافظ على هدوئي واسترخاء جسدي أثناء الاستماع.												
٨	احتفظ بالابتسامة والبشاشة أثناء الاستماع.												
٩	أدون بعض الملحوظات المهمة للمتحدث.												
١٠	أطرح الأسئلة عند الحاجة للاستيضاح.												
١١	أصور المعاني التي أفهمها من المتحدث.												
١٢	أربط بدايات الحديث ونهاياته.												
١٣	أعطي الفرصة للمتحدث كاملة 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 المتحدث من خلال لغة بدنه.												
١٧	أستطيع امتصاص مشاعر المتحدث عندما ينفعل.												
١٨	أراقب احتياجات المتحدث خلف كلماته.												
١٩	أدقق في ربط المعاني والمشاعر التي يظهرها المتحدث.												
٢٠	أحرص على أن أفهم أولاً قبل أن أتحدث.												



مهارات الحوارات:

مفهوم الحوار:

سلسلة من الأفكار المترابطة التي تنقل المعاني والآراء بين شخصين أو أكثر.

أوقف

- إنهاء الحوار.
- إنهاء الموقف

أغير

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

ابدأ

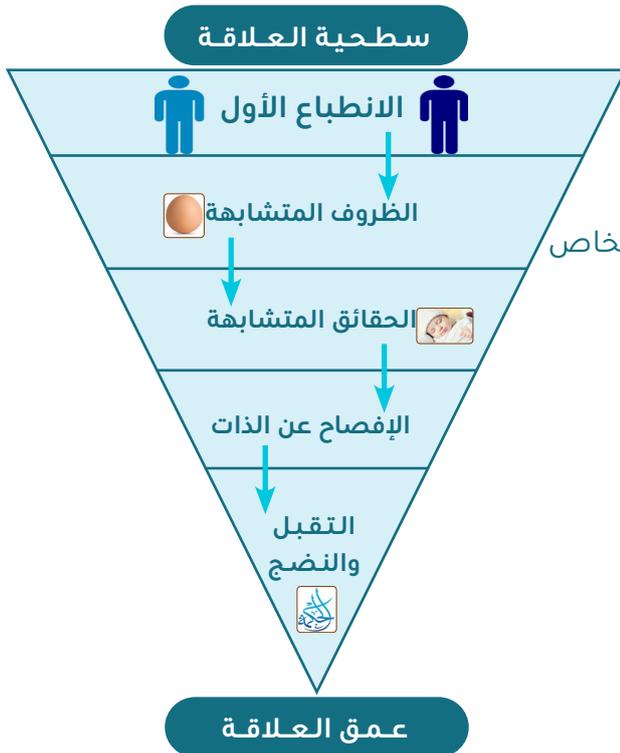
- مهارة الأشياء المشتركة.
- الشجاعة الاجتماعية

أنواع المحادثات:

- محادثة الأشياء: محادثات عامة.
- محادثة الأفعال: محادثة عن صورة الشخص وهو يفعل الأشياء.
- محادثة العقل: محادثة حول ما يفكر فيه الشخص.
- محادثة القلب: محادثة ما يشعر به الشخص.
- محادثة الذات: محادثة عن حقيقة ذاتك.

لصناعة الحوار الجيد:

- أصنع انطباع إيجابي لنفسي عند الآخر.
- أختار الظروف الزمانية والمكانية فأحدث عنها.
- أتحدث عن الحقائق التي يتفق عليها الجميع.
- الحديث عن الآراء الشخصية تجاه الأشياء والأشخاص والمواقف.
- استيعاب مزيج المشاعر والمواقف.





مهاره الحوارات: تمارين مسيره الحوار:

١- تمرين: ولاده الحوار:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

٢- تمرين: طفولة الحوار:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

٣- مرأهقه الحوار:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

٤- تمرين: نضج الحوار:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



مؤشر قياس القدرة على الحوار الفعال:

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

م	العبارة	لا تنطبق					بين - بين					تنطبق بشدة	
		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠		
١	من السهل عليّ فتح الحوارات مع الآخرين وإيقافها وأملك الشجاعة الكافية لذلك.												
٢	أنا قادر على فهم معنى الحوار ومستوى عمقه مع أي شخص.												
٣	أنا أقود حواراتي مع الآخرين.												
٤	أنا مراقب جيد لردود أفعال الآخرين في المواقف الاجتماعية.												
٥	أنا أتقبل نقد الآخرين.												
٦	أنا مرن في طرح آرائي مع الآخرين.												
٧	كلماتي في الحوار تخرج مطابقة لما أريد قوله.												
٨	عندما أتحدث إلى أحدهم أتحمّل مسؤولية إيصال أفكاري بالدقة الكافية.												
٩	أنا قادر على تحويل الموضوع عندما يتجه الحوار اتجاهاً سلبياً.												
١٠	أراعي وأراقب تأثير نبرة صوتي على الطرف الآخر عندما أتطور معه.												
١١	عندما يؤدي أحدهم مشاعري أتجاوز معه لأوضح له ما ضايقني وأزعجني.												
١٢	أنا أعتذر ممن آذيت مشاعره أو هاجمت أفكاره.												
١٣	أنا أحافظ على هدوئي ووضوح أفكاري عندما أكون غاضباً 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 أمدح وأجامل الآخرين.												
١٧	أستطيع الإجابة على الأسئلة دون إجابة.												
١٨	أمارس المرح في الحوار بسهولة وبالقدر المناسب.												
١٩	أنا أنتقي العبارة اللبقة في حوارتي مع الآخرين.												
٢٠	أنا أحافظ على تركيزي وانتباهي أثناء محادثة الآخرين.												



مهاراة الحوارات:

تمرين: لعب الأدوار (الصورة الكاملة):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

تمرين: العودة للموضوع الأصلي:

هدف التمرين: اكتساب مهارة العودة بالشخص عن الموضوع إلى الموضوع الأصلي للتواصل.

كما كنت (المعنى):

ماذا لاحظت على نفسي أثناء التمرين؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أين ومتى أحتاج استذكار وممارسة هذه المهارة؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



مهاراة الحوارات: ألغام الحوار:

١- الاءيمومة:

.....

.....

.....

.....

.....

٢- الاءائية أو شأصنة النقاش:

.....

.....

.....

.....

.....

٣- الاءعميم:

.....

.....

.....

.....

.....

٤- الاءكم الاءطرف:

.....

.....

.....

.....

.....

٥- الاءيات:

.....

.....

.....

.....

.....



طبّق

مهارة الحوارات:

مشاكل الحوار:

١- السرعة والبطء:

.....
.....
.....

٢- التكرار:

.....
.....
.....

٣- اللزمة اللفظية:

.....
.....
.....

٤- العناد:

.....
.....
.....

٥- منافسة لا مناقشة:

.....
.....
.....

٦- التهميش:

.....
.....
.....

٧- التركيز على الخطأ:

.....
.....
.....

٨- قطع خط الرجعة وعدم مساعدتهم في إيجاد العذر:

.....
.....
.....



المبادئ الأساسية في التسليم:



المساكن الخاصة

عند تسليم الطرود للعملاء (في مساكن مستقلة) ينبغي على شريك الميل عدم الدخول للمسكن والنزول من السيارة وتسليم العميل الطرد بعد إنهاء إجراءات التسليم المتبعة.



المساكن التجارية

عند تسليم الطرود للعملاء (في المباني التجارية أو الأبراج) يتم تسليم الطرد للعميل من قبل شريك الميل أو حسب طبيعة المبنى



المباني السكنية

عند تسليم الطرود للعملاء (في المباني السكنية) يتم تسليم الطرد للعميل من قبل شريك الميل الأخير أو حسب طبيعة المبنى



الجهات والإدارات الحكومية

عند تسليم الطرود للجهات الرسمية ينبغي على شريك الميل تسليم الطرود إما للعميل مباشرة أو لمكتب استقبال الطرود البريدية داخل المنظمة.

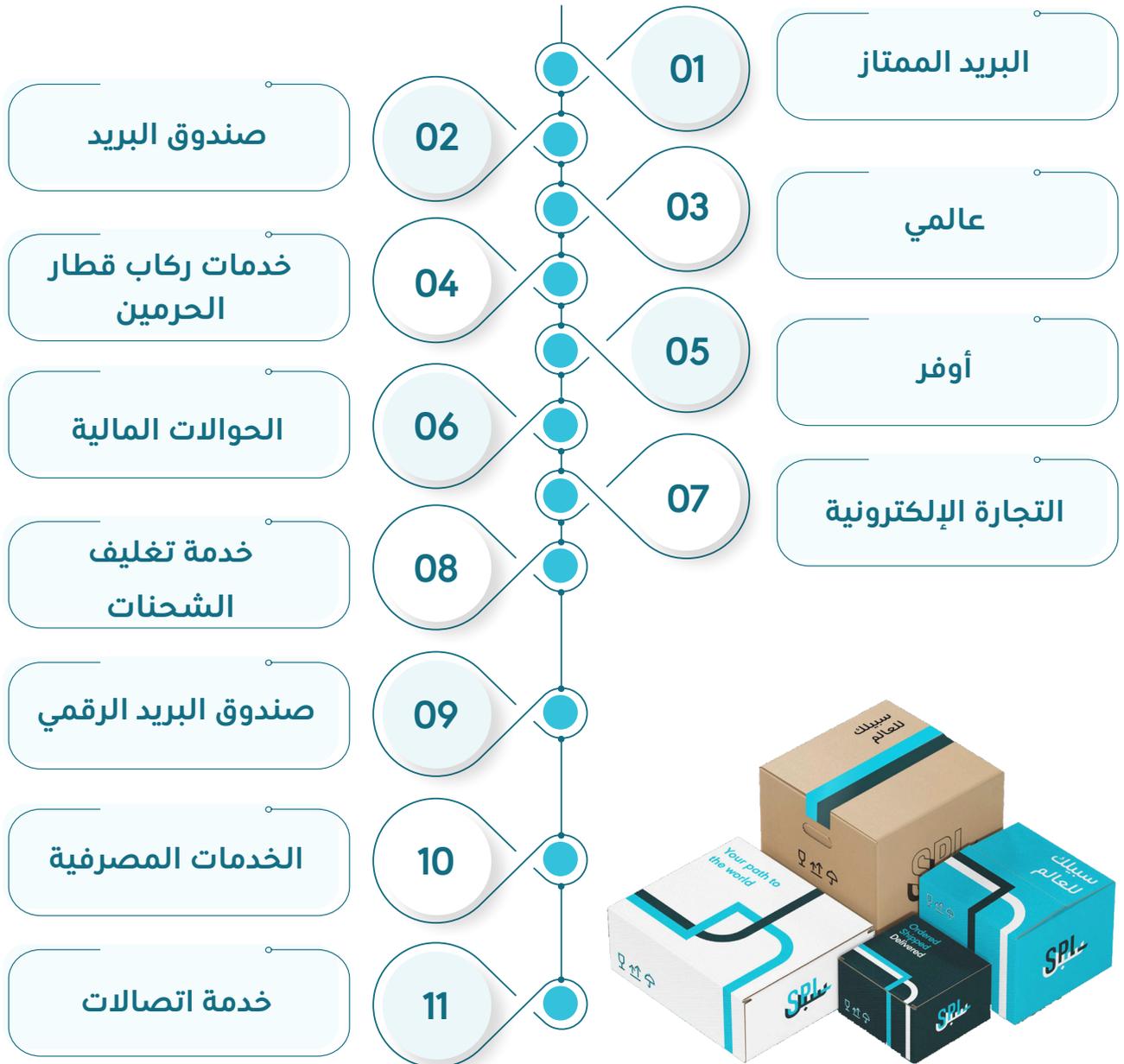
● يسمح بالدخول بداخل المبنى (يسلم الطرد للعميل)

● لا يسمح بالدخول بداخل المبنى (يسلم الطرد عند الباب)



منتجات سبل: |

المنتجات التي يتعامل معها
شريك الميل الأخير





تعلم

عملية التحصيل:



مهام مشرف الميل الأخير



مهام شريك الميل الأخير





ملاحظات

A large area of horizontal dotted lines for writing notes.

الوحدة الخامسة
أغلق





الوحدة الخامسة: أغلق

الهدف العام:

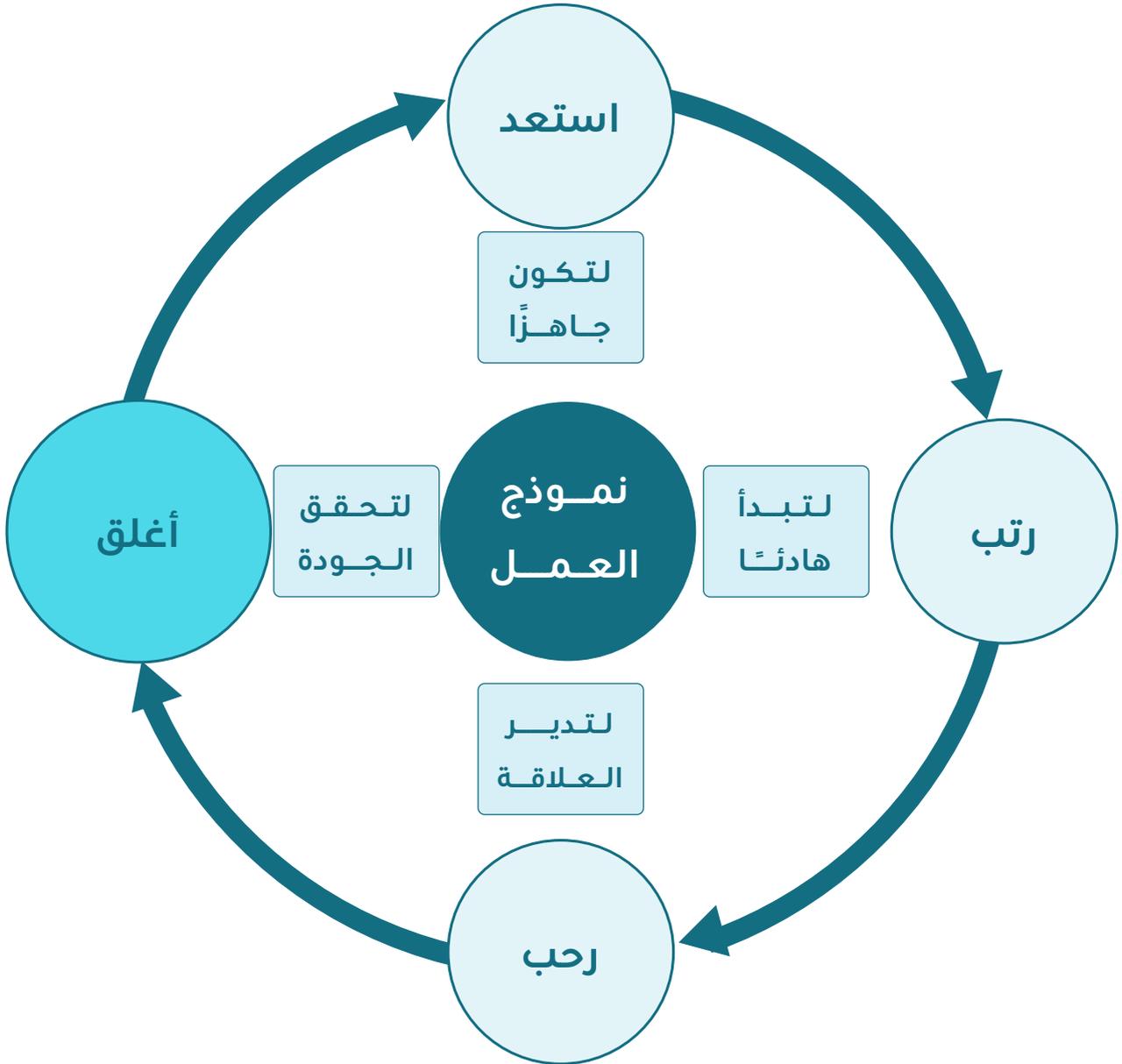
أن يُحسن المتدرب مهام الإغلاق ويتعامل مع العملاء باحترافية.

الأهداف التفصيلية:

- أن يُحلل المتدرب مهام الإغلاق.
- أن يتعامل المتدرب مع الشكاوى.
- أن يُحدّد المتدرب المبادئ الأساسية في التعامل مع الممتلكات.



| نموذج العمل:





مهام شريك الميل الأخير «كابتن سبيل»:

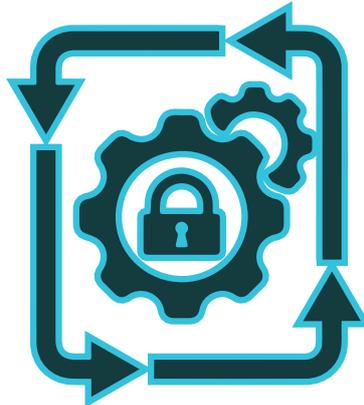




مهام الاستلام والتسليم (الإفقال):

أخي المتدرب: بين يديك الآن المهام التالية في رحلة الاستلام والتسليم والمتعلقة بالإفقال، برجاء كتابة أبرز التحديات مقابل كل مهمة:

التحديات	المهمة
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	¹² الدخول على نظام مرسال وتعديل الحالة
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	¹³ العودة للنقطة وتسليم المشرف الشحنات المتبقية والتأكد من خلو السيارة تماماً من الشحنات التي لم يتم إيصالها للعملاء
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	¹⁴ سلم المشرف المبالغ المالية
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	¹⁵ سلم العهد التي بحوزتك (سيارة - جهاز كفي - مبالغ مالية)





التعامل مع الشكاوى:



ملاحظات هامة لمتلقي الشكوى

1. امنح العميل الفرصة للتعبير
2. لا تأخذ الشكوى بشكل شخصي
3. ضع نفسك مكان العميل
4. حافظ على وقت العميل
5. رفع الملاحظات والشكاوى للمشرف



المبادئ الأساسية في التعامل مع الممتلكات:



3. مبادئ عامة





التعامل مع الممتلكات:

الحفاظ على الممتلكات:



المركبات

- عدم ترك المركبة في وضعية التشغيل أثناء النزول لعملية التسليم للعملاء وذلك للحفاظ على سلامة المركبة من أخطار السرقة
- الحفاظ على سلامة المركبة من أخطار الحوادث
- القيادة بحذر وانتباه واتباع الإرشادات المرورية
- لسلامتك وسلامة المركبة الامتناع عن التدخين داخل المركبة
- إيقاف السيارة في المواقف المخصصة لها
- تجنباً لأي مخالفات مرورية
- اتباع إرشادات فحص المركبة الواردة في هذا الدليل للحفاظ عليها
- تجنب استخدام الهاتف أثناء القيادة وابق متنبهاً دوماً أثناء القيادة

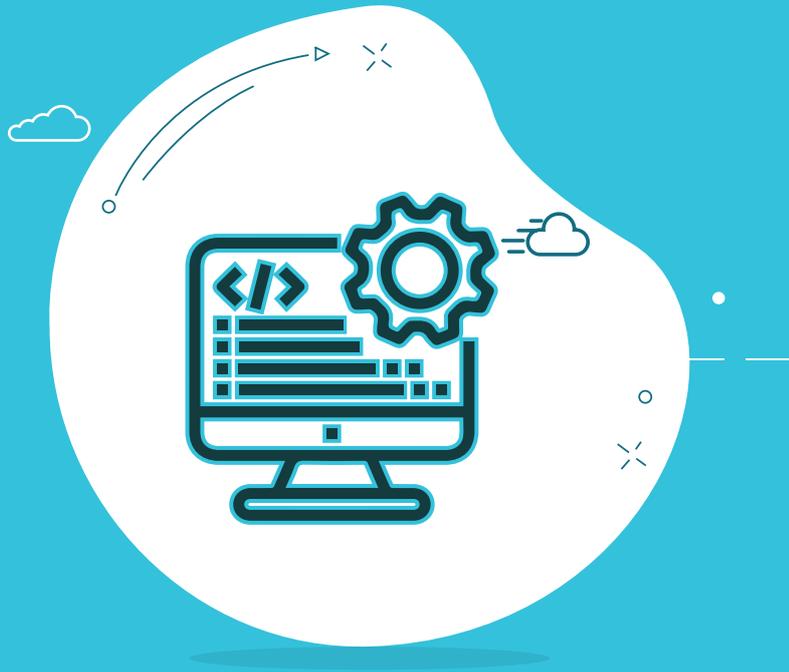
بيئة العمل

- الانتباه للبيئة المحيطة والتنبه والوعي لأي أخطار
- استعمال الآلات والأدوات استخداماً صحيحاً
- استعمال الأدوات الميكانيكية المساعدة قدر الإمكان
- الامتناع عن التدخين داخل المكاتب
- استخدام أدوات السلامة المناسبة دائماً
- إطفاء الأجهزة والمكيفات دوماً عند الخروج من المكتب نهاية يوم العمل
- عدم استخدام أدوات سبل ومعدات في الأغراض الخاصة
- العناية بالأدوات التي تحت تصرفك والمحافظة عليها وعلى كافة ممتلكات سبل
- يحظر نقل أي أصول أو ممتلكات لسبل دون موافقة خطية مسبقة من قبل إدارة الأصول
- يجب على الموظف وضع الوثائق التي يعمل عليها الآن فقط، وأن يحتفظ بالوثائق الأخرى في الأماكن المخصص لها من أدراج أو خزائن مغلقة



الأجهزة

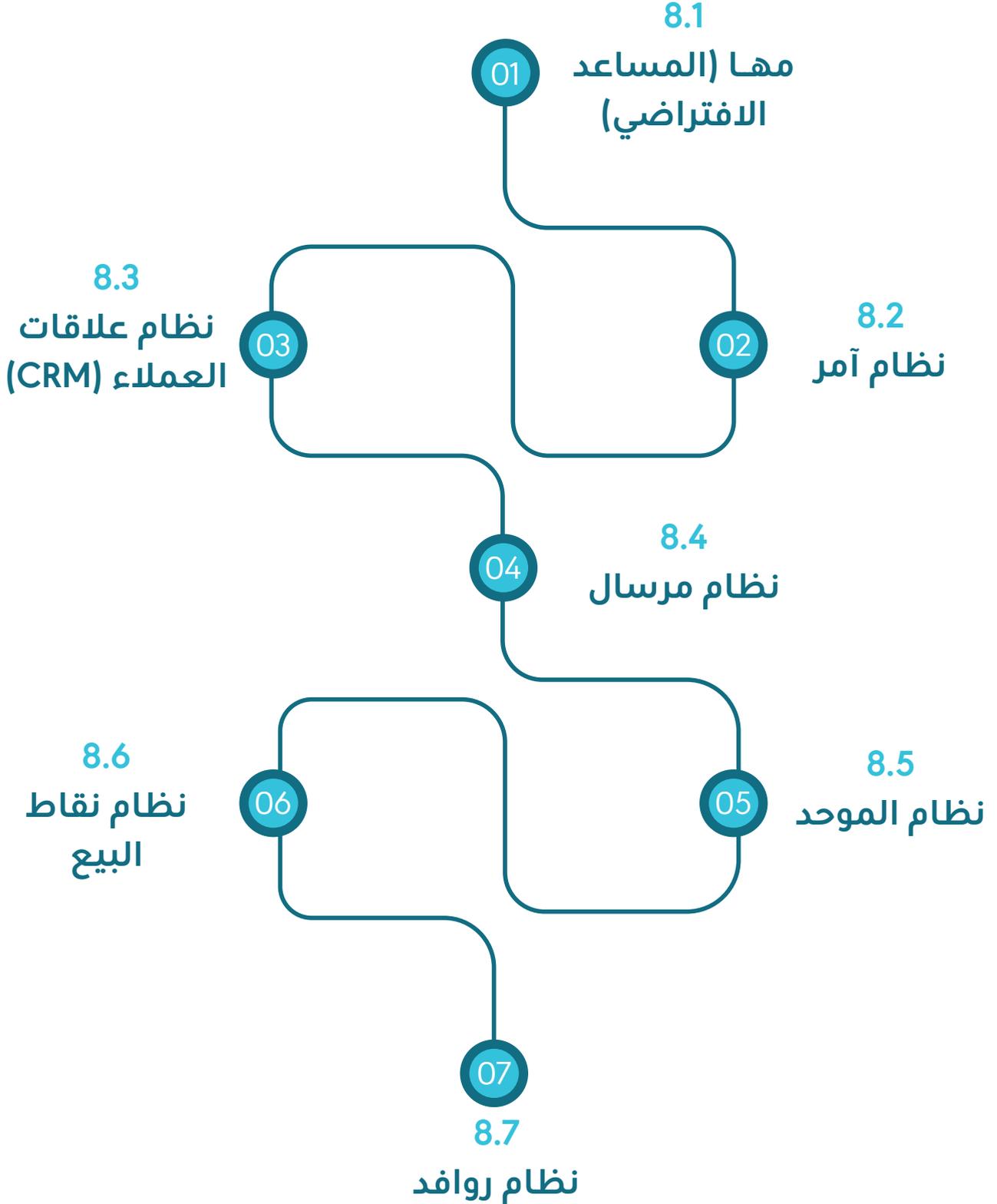
- استخدام الأجهزة وأنظمة الاتصال بما في ذلك البريد الإلكتروني وأجهزة الحاسب الآلي والهاتف فقط لأداء الواجبات الوظيفية ووفقاً لسياسة العمل
- التقييد التام بسياسة أمن وسرية المعلومات
- استعمال الأجهزة استخداماً صحيحاً
- عدم استعمال أجهزة سبل في الأغراض الخاصة
- يجب على جميع العاملين إغلاق أجهزتهم عند ترك مكاتبهم



مُلْحَق أنظمة سُبيل



المساعد الافتراضي:

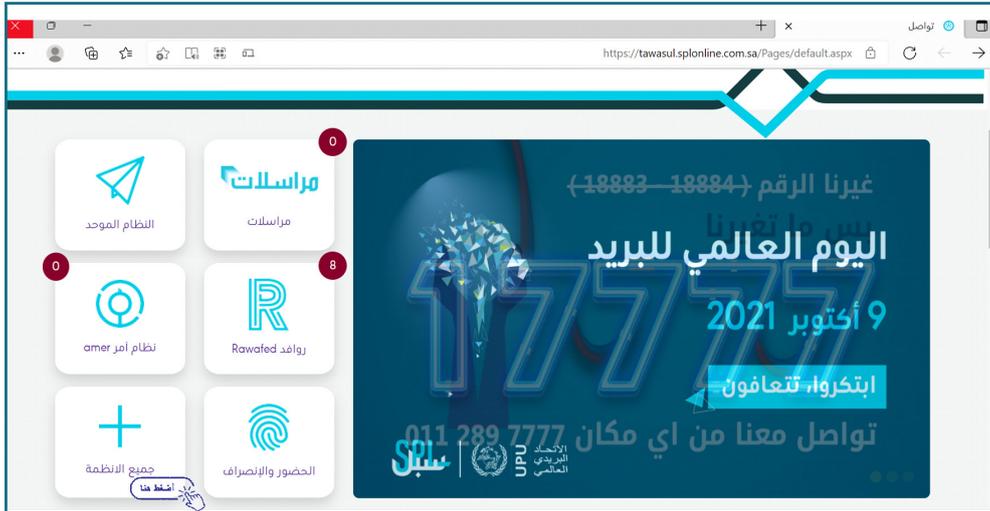




خطوات كيفية الوصول إلى أنظمة سبل:



1.الدخول على صفحة تواصل عن طريق الرابط
<https://tawasul.splonline.com.sa/Pages/default.aspx>



2. للوصول إلى مكتبة علميات سبل يرجى مسح الكود التالي





«مها» المساعد الافتراضي:



الموظفة الافتراضية «مها» وهي عبارة عن مساعدة افتراضية يتم تعليمها وتطويرها لخدمة العملاء وتقديم خدمات فعلية لهم بالإضافة إلى الإجابة على الاستفسارات الخاصة بالخدمات عن طريق الكتابة أو التسجيل الصوتي ويتم تقديم الخدمة على سبل التالية (الموقع الإلكتروني، تطبيق سبل، الواتساب).

أهداف الخدمة:

- مساعدة العملاء عن طريق قنوات جديدة واستخدام سهل عن طريق تقديم خدمات والاجابة عن الاستفسارات وهي على النحو التالي:
- **العنوان الوطني:** يتم تزويد العميل بتفاصيل العنوان الوطني عبر رقم الجوال المسجل.
- **تتبع الشحنات:** تزويد العميل بتفاصيل وحالة الشحنة عبر رقم الجوال المسجل أو رقم الشحنة.
- **أقرب فرع:** يتم مشاركة الموقع من قبل العميل ويتم إرسال أقرب 5 فروع للعميل وعند اختيار العميل للفرع المناسب له يتم تزويده بتفاصيل الفرع وموقع الفرع على خرائط قوقل.
- **العنوان الوطني عن طريق العنوان المختصر:** يتم كتابة العنوان المختصر من قبل العميل ويتم تزويده بتفاصيل العنوان الوطني بالإضافة إلى موقع العنوان الوطني على الخرائط.
- **استفسارات الخدمات:** تتم الإجابة عن الاستفسارات الخاصة بالخدمات التالية (صندوق البريد الرقمي، عالمي، خدمة أوفر، منصة EMS، الناشر التجاري).



أنظمة سبل:

8.2 نظام أمر:

هو نظام يسعى قطاع تقنية المعلومات من خلاله لتقديم الخدمات لجميع الموظفين وذلك وفق حاجاتها الحالية والمستجدة سعياً لتحسين تجربة المستخدم ولزيادة رضا المستفيدين وإمكانية الحصول على اجوبة استفساراتهم و ان يتقدموا ببلاغاتهم و طلباتهم التقنية وغيرها آلياً. ولمراقبة العمل ومعرفة كمية البلاغات والطلبات الواردة وسرعة الاستجابة المقدمة لهم. كما ويسهل تتبع الطلبات والبلاغات من قبل المستخدم.

8.3 نظام علاقات العملاء (CRM):

تعريف عن النظام

نظام إدارة علاقات العملاء CRM هو نظام تفاعلي يقدم العديد من الخدمات التي تساهم بتحسين خدمة العميل

استخدامات النظام

خاصية الرد على البلاغات وصلاحيات إدارة صناديق البريد الخاصة بالمكتب هي احد الخدمات المتوفرة على نظام CRM والمتاحة لموظفي الفروع

8.4 نظام مرسال

هو نظام مستخدم من قبل موظفي التوزيع يتم من خلاله إجراءات وعمليات الخاصة بإدارة التوزيع من استلام الاكياس والمواد وتصديرها وكذلك من خلاله يتم مراقبة عمل الموزعين من قبل مشرفين النقاط وايضا مراقبة العمل كامل من قبل الادارة العليا للتوزيع كما يوجد تطبيق مرسال للموزعين يتم من خلاله تسليم كافة انواع البريد إلى الجهات الحكومية والشركات والافراد.

8.5 نظام الموحد

هو نظام شامل لكافة العمليات البريدية في مؤسسة البريد السعودي سبل مرتبط بكل الأنظمة البريدية والمشغل لكافة خدمات سبل



أنظمة سبيل:

8.6 نظام نقاط البيع

هو جهاز يستخدم من قبل موظفي التجزئة في المكاتب البريدية ويتم فيه قبول الشحنات المرسلة داخلياً ودولياً بكافة أنواعها كالبريد الممتاز والطرود والبريد العادي والمسجل كذلك يمكن من خلال نظام نقاط البيع بيع المنتجات البريدية كالطابع البريدية وكذلك بيع المنتجات غير البريدية كشرائح الاتصال والهدى والأضاحي وغيرها.

يتم ربط جهاز نقاط البيع بأجهزة طرفية مثل الميزان الإلكتروني وطابعة الملصقات وكذلك طابعة الفواتير

8.7 نظام روافد

هي عبارة عن تطبيقات لأنظمة أوراق المالية وأنظمة تخطيط الموارد الشاملة للتشغيل والتحليل لجميع الموارد والمعلومات والأنشطة اللازمة لإتمام الإجراءات والعمليات الإدارية والمالية والتخطيط والميزانية وعمليات الدمج بالبريد السعودي حيث تدعم أنظمة أوراق الشاملة إجراءات الأنظمة التي تدير مجموعة متنوعة من الأعمال التخطيطية والموازنة والتنفيذية كالإدارة المالية والموارد البشرية والمشتريات والمستودعات والميزانية كل ذلك في قاعدة بيانات موحدة متكاملة لذلك كان الغرض من تنفيذ هذه الأنظمة هو تطبيق أنظمة أوراق المختلفة التي تلبى إجراءات ودورات عمل البريد المالية والإدارية والتخطيط والميزانية وجميع الخدمات الذاتية المختلفة للموظفين بشكل متكامل ومترابط مع الأنظمة الأخرى .

بعض الخدمات المقدمة من خلال الأنظمة لجميع الموظفين:

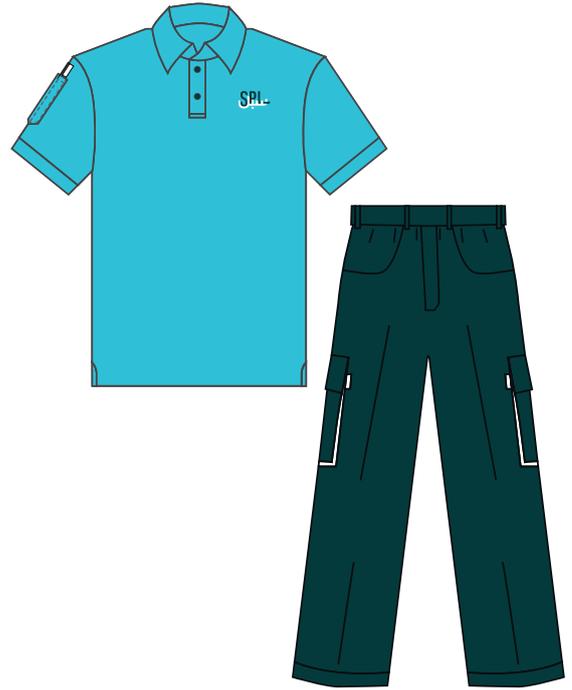
- طلب الإجازات بجميع أنواعها آلياً.
- طلب السلف المؤقتة آلياً.
- طلب السلف المستديمة آلياً.
- طلبات الصرف من المستودعات آلياً (المتجر).
- طلب خطابات التعريف واستلامها معتمدة بتوقيع وختم الكتروني من خلال البريد الالكتروني آلياً.
- طلب الموافقة الدراسية آلياً.

• في حال وجود أي طلب أو استفسار

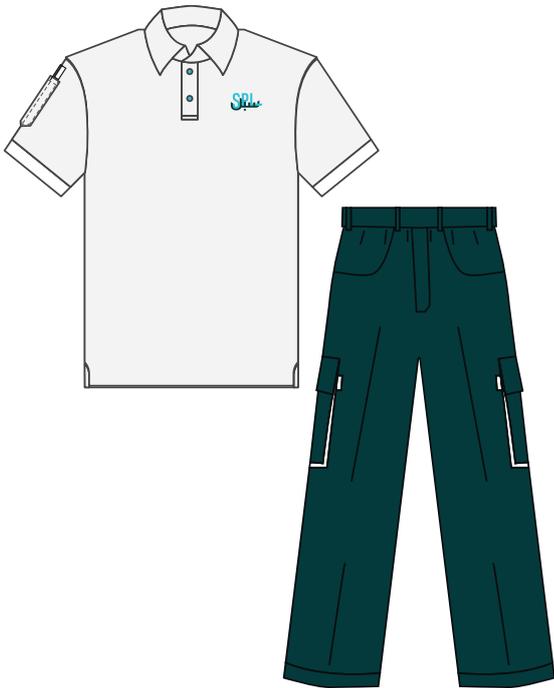
نأمل التواصل على الرقم الموحد للدعم الفني (+17777)



| الزي المعتمد:



الزي المعتمد لشريك
الميل الأخير



الزي المعتمد لمشرف
الميل الأخير



ملاحظات

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

| الخاتمة:

أخيراً: أخي المتدرب الكريم، سعدنا بوجودك معنا في برنامج «أساسيات الخدمة في الميل الأخير» حيث تعد خدمة العملاء أمراً بالغ الأهمية لأي منظمة؛ لأنه برضا العملاء وإسعادهم، وتلبية احتياجاتهم الحالية والمتوقعة، ستزداد الحصة السوقية لـ "سُبل"، وستتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة، ويكون لها الثقل والتواجد والتأثير، وتستطيع أن تكون من الجهات التي تصنع فرقاً 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 نفعاً لنا ولإنتمائنا وبيتنا في سُبل، ولوطننا الحبيب العظيم - المملكة العربية السعودية.

إدارة تطوير المواهب

مؤثرون
MUATHIRUN

SPL
سليبي