

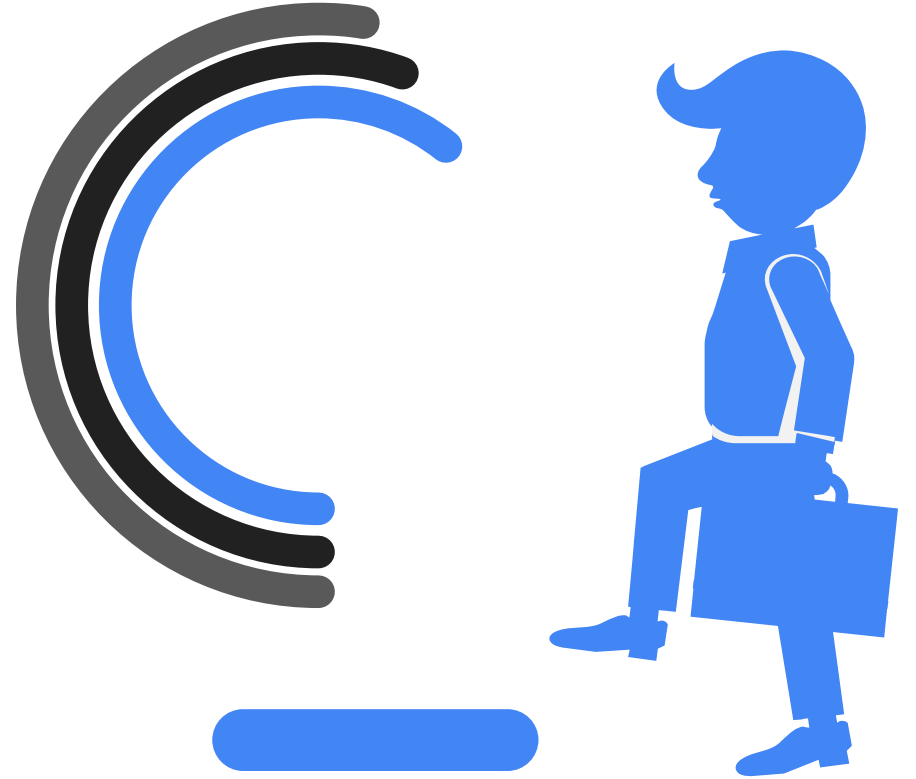
الوحدة الرابعة



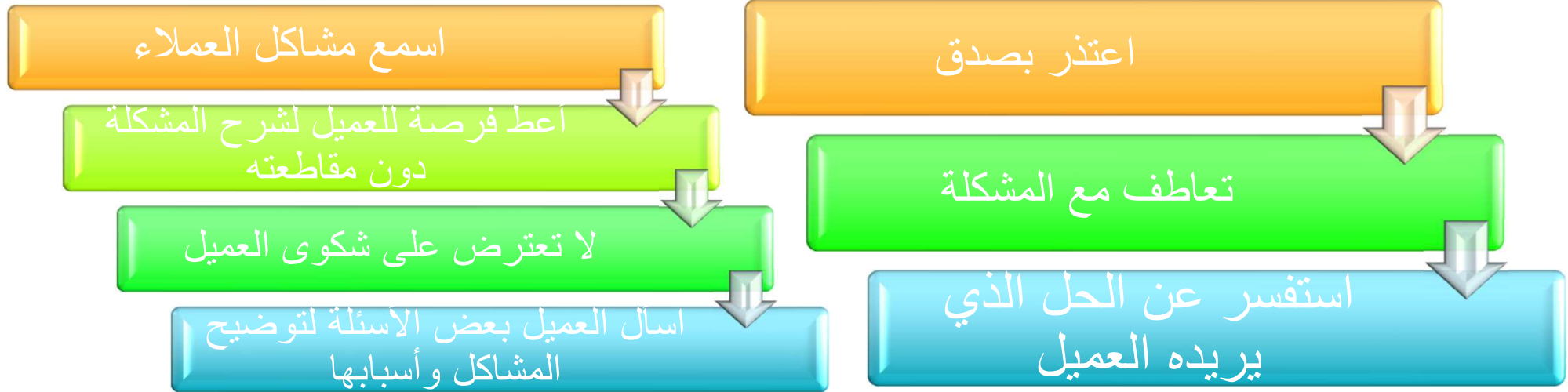
إدارة شكوى العملاء

كيفية التقليل من شكاوى

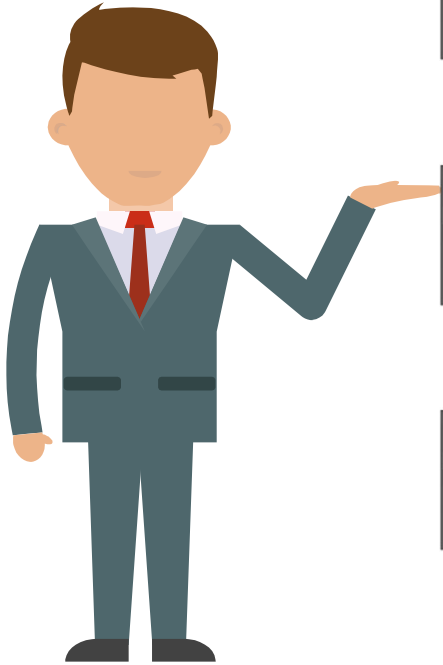
- اولا: تحسين الخدمة المقدمة للجمهور
- ثانيا: رفع الجودة والكفاءة لها وزيادة قدرتها
- ثالثا: معرفه الشكوى الاكثر شيوعا من العملاء ومحاولة معالجة هذه الشكوى في الحال
- رابعا: زيادة مده الضمان للخدمة المقدمة



القواعد السلوكية لتعامل مع شكوى العملاء



تابع



اشكر العميل

تابع العميل

اعرف ما لا ينبغي قوله للعميل.

احرص على طمأنة العميل أن
مشكلته ستحل

افعل ما بوسعك لحل المشكلة

لا تأخذ الأمر على محمل شخصي.

إدارة المنظمات لشكاوى العملاء

مهما تحسنت خدمة العملاء لديك فلن تتوقف الشكاوى لأن هناك عشرات العوامل التي يمكن أن تؤثر على الخدمة المقدمة وبالتالي فلا بد أي شركة كبرت أو صغرت أن يكون لديها برنامج لتحسين خدمة العملاء وتدريب الموظفين على التعامل مع الشكاوى بصورة منهجية منظمة.

- من أهم النقاط التي يجب أن تراعيها عند التعامل مع شكاوى العملاء هي السرعة في حل المشاكل لأن التباطؤ يسبب المزيد من سوء التفاهم وإلى غضب العملاء
- كذلك من الضروري أن تزيد من فعاليتك في حل المشكلات لأن العميل لا يهتم حقاً بتأنيب المخطئ بقدر ما يهتم بحل مشكلاته العالقة
- تحمل المسؤولية وعلم موظفيك أن يتحملوا مسؤولية أخطائهم بشجاعة
- عند تحويل الشكاوى من إدارة إلى أخرى تجنب دفع العميل إلى تكرار شكواه في كل مرة وحاول أن تقوم أنت بعمل التقديم المطلوب
- اجمع كل ما تحتاجه من المعلومات من العميل مباشرة ولا تتعجل في القفز إلى الاستنتاجات أو في معاقبة الموظفين

تابع

- عندما تجد نفسك مضطراً لمعاقبة أحد الموظفين تجنب أن تعاقبه أمام العملاء
- اسمع شكوى العميل واسمع حله المقترح لحل المشكلة
- تكلم مع العميل بلغة يفهمها ولا تستخدم كلمات تقنية يصعب فهمها على الشخص العادي حتى لا تبدو وكأنك تتلاعب به حيث أن تلك المواقف يصاحبها أحياناً حساسية زائدة من جانب العملاء
- تجنب التصعيد مع العميل لأن تصاعد نبرات الغضب لا يؤدي إلى أي نتيجة وتذكر أن العميل - على الأقل في الأحوال العادية - لا يريد سوى أن تحل مشكلته بصورة مرضية.
- عندما تقوم بتعميم استخدام الإجراءات الوقائية لمنع تكرار المشكلة تأكد من أنك تتعامل مع الأسباب الحقيقية وليس مع الأعراض. مثلاً يمكن أن يكون سوء مستوى الخدمة وكثرة الأخطاء ناتجاً عن زيادة ساعات عمل الموظفين وهنا فإن الإجراء عقابي يؤدي بالأمور إلى الأسوأ وربما يكون تحسين جو العمل أكثر فاعلية في رفع الأداء.

ادارة المنظمات لشكاوى العملاء

- تسجيل الشكاوى
- دراسة الشكاوى حالة بحالة
- تصنيف الشكاوى وفقا لدرجة الأهمية أو الخطورة
- تحليل مضمون الشكاوى
- تحديد أسباب الشكاوى : جودة المنتج، معاملة الموظف، الاستقبال، نوعية الخدمة، السعر، الخصومات، الانتظار
- استدعاء الأشخاص المعنيين في الشكاوى
- الاستماع إلى الشخص أو الأشخاص المعنيين إذا كان هؤلاء من الموظفين على إفراض قبل استدعاء المشتكي
- العمل على إيجاد حل يرضي الجميع، الشركة و العميل في نفس الوقت
- الرد كتابيا على العميل المشتكي
- استدعاء العميل المشتكي
- استقبال العميل و محاولة معرفة تفاصيل القضية، الشكاوى
- الاعتراف بالخطأ إذا كان هذا الأخير ارتكبه الموظف
- اقتراح الحل المناسب
- إرضاء العميل بطريقة ودية
- يجب أن نخلص دائما بطريقة ودية

أنشطة وورش عمل



٢٠ دقيقة

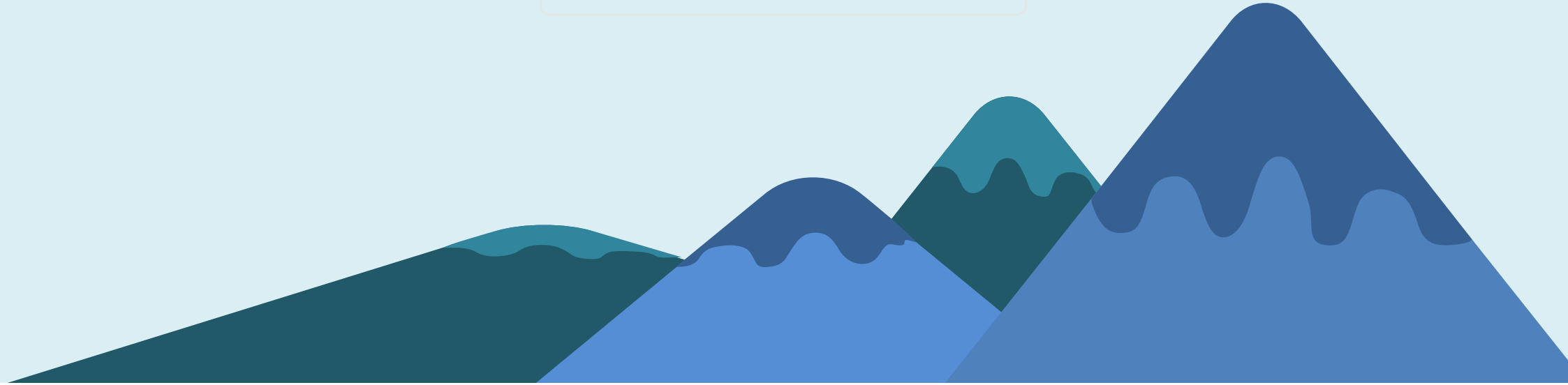


نشاط ٤/١

تم توزيع بطاقات على المتدربين، لكل متدرب بطاقة واحدة.
يقوم كل متدرب بكتابة أهم فائدة استقاها من البرنامج مع ربط هذه
الفائدة بمهارة التطبيق العملي.



استراحة



خطوات منهجية لحلّ المشكلات وتجاوزها

■ الخطوة الأولى:

اكتشاف المشكلة والشُّعور بها، إذ إنّ كثيرًا من المشاكل تكون في مرحلة كُمون، فلا تظهر إلاّ بعد مدّة زمنية طويلة.

■ الخطوة الثانية:

تحديد المشكلة (ما الخطأ الحقيقي؟)، ويتمّ ذلك عن طريق معرفتك بطريقة موضوعيّة بالفجوة الحاصلة بين الواقع، وبين الصورة التي يُفترض أن يكون الواقع عليها.



تابع

■ الخطوة الثالثة :

تحليل المشكلة واكتشاف أبعادها، من خلال التعرف على أسبابها الحقيقية، وعدم الاكتفاء بمعالجة آثارها الظاهرية، ولا بدّ لمن يُحلّل من الحذر من افتراض معرفته المسبقة بأسباب المشكلة الحقيقية قبل التفكير بعمق فيها، إذ من أعظم مآزق تلافى المشكلات: القفز إلى حلّها قبل تحليلها فعلاً.

■ الخطوة الرابعة :

البَحْث عن كافة السبل الممكنة لحلّ المشكلة، من خلال توليد الأفكار، وابتكار الحلول، واقتراح البدائل عبر ما يُعرف بالعصف الذهني، ومن المهم ألاّ يتمّ التوقّف بسرعة في هذه العملية، حتى يتمّ وضع قائمة تتضمن جميع الحلول الممكنة، حتى وإن كانت غريبة.



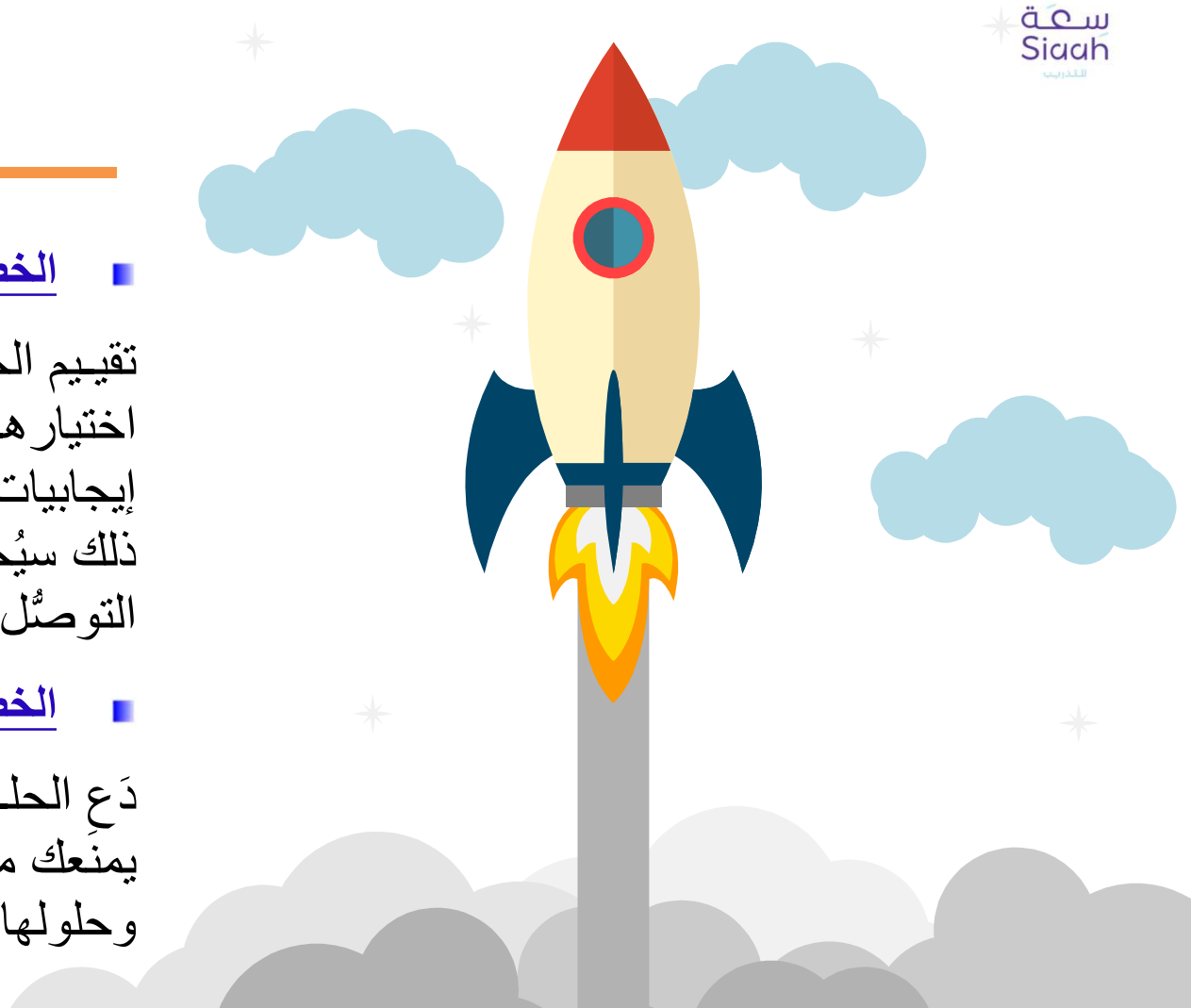
تابع

الخطوة الخامسة :

تقييم الحلول المحتملة، من خلال معايير مكتوبة يتم اختيارها بعناية، بحيث يتم من خلالها التعرف على إيجابيات وسلبيات كل وسيلة مقترحة لتجاوز المشكلة، إذ ذلك سيحسن من جودة الحلول المختارة، وسيسهل عملية التوصل إليه.

الخطوة السادسة :

دع الحلول تختمر، وتنضج بهدوء فترة معقولة، فذلك يمنعك من اختيار حل متسرع، ويجعلك تفحص المشكلة وحلولها المقترحة من مختلف الزوايا.



تابع

لخطوة السابعة: اختر الحلّ الأنسب للمشكلة.

■ الخطوة الثامنة:

ضع خطةً زمنيّة، بشرية مالية؛ لتنفيذ الحلّ المناسب،
وهيئ الأجراءً لنجاحها، ثم ابدأ العمل.

■ الخطوة التاسعة:

قيّم النتائج، وقمّ بالمتابعة؛ لتتأكد من حصول تقدّم،
ومن أنّ الحل يعمل بكفاية وفاعلية في الاتجاه
المطلوب.



تابع

■ الخطوة العاشرة :

عُدْ من حيث بدأت إذا وجدت أن الحل يسيرُ في اتجاه سلبي، أو لا يقوم بتحقيق النتائج التي تَرجوها.

لَمَّا كان لا بدَّ من المشاكل - لا محالة - كان لا بدَّ من مهارة " الاستمتاع بحل المشكلات"، فهي لا تعني مواجهة المشكلات وامتصاصها، ولا حلَّها فقط، بل الاستمتاع بحلها، فالناس أمام المشاكل على أقسام:

■ التضرُّر والسخط والاعتراض والملامة.

■ قبول المشكلة والسُّكون في حلها.

■ تقبُّل المشكلة ومقابلتها بردود أفعال آنية.



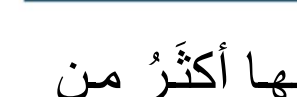
■ امتصاص المشكلة، والسَّعي في حلِّها بعد النَّظر والتفكُّر والتأمُّل.

النظر إلى المشكلة بعَيْن من التَّفاؤُل، واعتبار إيجاد حلِّ تحدِّيًا، يجعل الوصول إليه مُتعةً



مهارات حل المشكلات

ولكي تصل إلى المستوى الأخير، وتستمتع بحل المشكلات، ينبغي دراسة مهارات حل المشكلات، والتعرف على خطواتها، والتي يمكن إيجازها بالتالي:

- ✚ تحديد المشكلة بدقة؛ فكثيراً ما نتحدث، ونُسهب في الكلام والحوار في متفرقاتٍ متعدّدة. 
- ✚ التعرف على مظاهر المشكلة، وهنا لا بدّ من المصادقة والواقعية في رصد الواقع. 
- ✚ جمع المعلومات عن المشكلة من عدّة نواحٍ: أسباب المشكلة، من المسؤول عن هذه المشكلة؟ 
- ✚ طرح الحلول المقترحة، وعدم الاكتفاء بحلّ وحيد، فغالبُ المشاكل - إن لم يكن كلّها - لها أكثر من حل.
- ✚ اختيار أنسب حل من بين الحلول المقترحة، ويكون أنسب حل هو المبني على معاييرٍ مختارة بعناية من قبل صاحب المشكلة

تابع



المجموع	المعايير			الحلول	ت
	الإبداع (١٠)	الوقت (١٠)	التكلفة (١٠)		
					١
					٢

تابع

تنفيذ الحل بعد تهيئة الظروف، وتذليل صعوبة التطبيق.

التقويم والمراجعة للتأكد من " حل المشكلة"، ويكون ذلك بملاحظة آثار المشكلة، ومدى تغييرها الإيجابي، أمّا في حالة عدم التغيير الإيجابي للمشكلة، أو ربما حدث تغيير سلبي، فهذا يعني أنّ الاختيار للحل غير مناسب؛ مما يتطلب العودة مرةً أخرى إلى الحلول المقترحة، والبحث في معايير الاختيار بدقة، وتطبيقها مرةً أخرى للحصول على أنسب حل، وهكذا تستمرّ المسألة حتى تتمّ إزالة آثار المدد أو تقليلها.



تابع



هذه الخطوات السبع تحتاج إلى تدريب وممارسة؛ لتصبح سلوكًا لدى الفرد، وكلُّ مَنْ طَبَّقَهَا في حياته لاحظ الفرقَ الكبيرَ في نظرته للحياة، وتعامله مع المشكلات.

وقبل ختم الكلام لا بدَّ من التذكير والتركيز على أهمية وخطورة النَّظرة الموضوعية للحياة وللمشاكل، ولا بدَّ من زرع حُسن الظنِّ باله، ولا ننسى كما في الحديث القدسي: ((أنا عندَ ظنِّ عبدي بي، فأليظنَّ بي ما يشاء)).

ولا بدَّ من رسم الصورة الحسنَّة عن ذاتك، كما لا بدَّ من خوض تجارب جديدةٍ مع الاحتمالية الكبيرة للخطأ، فالخطأ قد يكون حُطوةً نحو الصواب.

أنشطة وورش عمل



٢٠ دقيقة



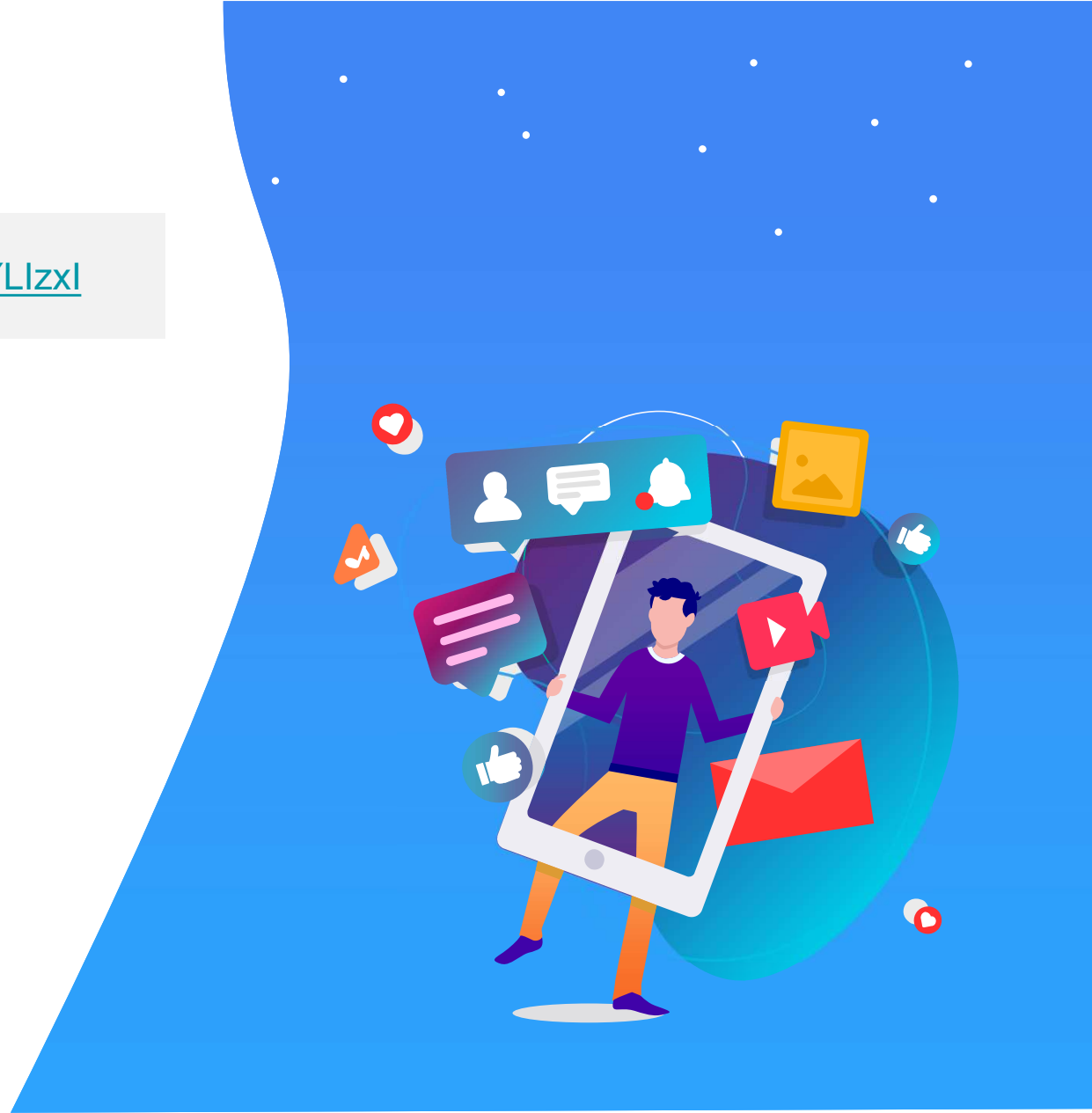
نشاط ٤/٢

يتم تقسيم المتدربين إلى مجموعات بحد أقصى ٥ متدربين لكل مجموعة. ويقوم أفراد المجموعة بمناقشة خصائص الخبرة وأهميتها في حل المشكلات ثم تقوم كل مجموعة بترشيح أحد أفرادها لعرض خطوات تجاوز المشكلة وحلها.



فيديو

<https://www.youtube.com/watch?v=bmMRtYLIzxl>

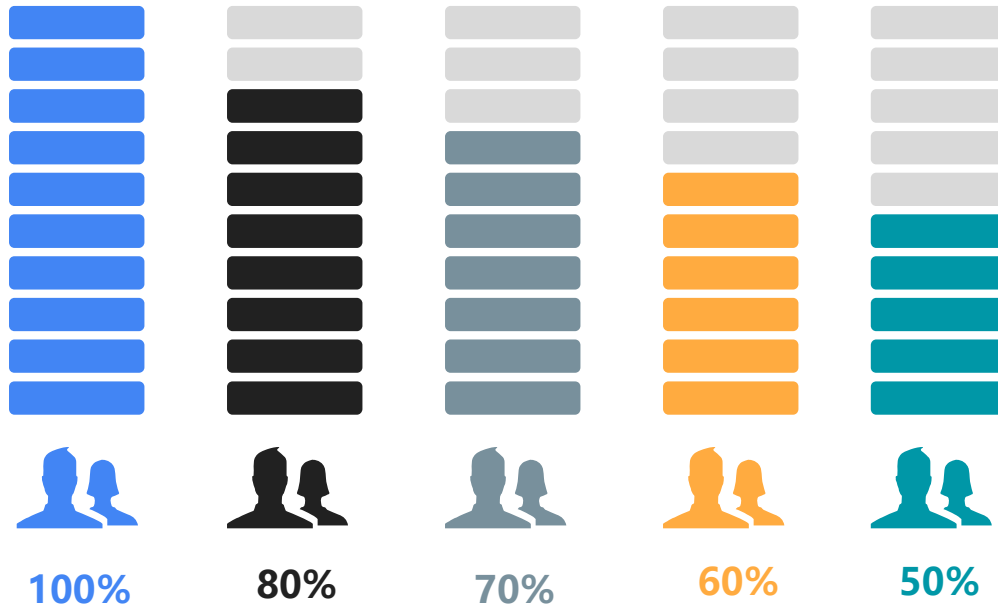


الخاتمة



وأخيراً عزيزي المتدرب... تعد خدمة العملاء أمر بالغ الأهمية لأي منظمة، لأنه برضا وإسعاد العملاء وتلبية احتياجاتهم الحالية والمتوقعة، ستزداد مبيعات المؤسسة وأرباحها وستتمكن من تحقيق الأهداف المرجوة.

تقييم البرنامج



عزيزي المتدرب ...

قم بتقييم البرنامج التدريبي



Thank You!