

الخدمة المتميزة

• أولاً : مفهوم الخدمة المتميزة

الخدمة المتميزة هي الخدمة التي تفوق مستوى توقعات العميل ، كما أنها تتفوق في جودتها على منافسيها .

وتقدم هذه الخدمة وفقاً لسلوكيات ومهارات ومعرفة ، والهدف من ذلك أن يبتهج العميل ويرضى .

نتفق جميعاً أن سر نجاح المنشأة يكمن في تقديم خدمة متميزة لعملائها ، ولكي يتواصل هذا النجاح لابد من الاستمرار في تقديم الخدمة المتميزة .

كما أن التميز في تقديم الخدمة يقود للنجاح الشخصي للموظف. ويتوجب على الموظف الالتزام بالآتي :-

- المودة واللطف .
- الصدق والأمانة .
- الدقة والسرعة .
- جعل العميل محور الخدمة .
- استباق توقعات العميل .
- أن تكون المنشأة مدفوعة بإرادة العميل .
- اليقين بأن ابتهاج العميل هو الغاية .

• ثانياً : متى تكون الخدمة متميزة

لكي تكون الخدمة متميزة لابد من مراعاة مجموعة من العناصر ألا وهي:-:

- فكر في العميل أولاً.
- واجه العميل وانظر إليه.
- رحب بالعميل بود.
- خاطبه باسمه أو كنيته أيهما أحب إليه.
- لا تقاطعه أثناء حديثه.
- كن لبقاً أثناء تعاملك معه.
- أظهر فهمك لما يريد.
- استجب لحاجته بسرعة وكفاءة وحقق.

من ذلك كله نجد أن:

1. رضا العميل يعني خدمة متميزة كذلك العكس.
2. خدمة متميزة تعني موظف متميز العكس صحيح.

• ثالثاً : المتطلبات المهنية

يتوجب على كل من يسعى لتقديم الخدمة المتميزة أن يكون لديه المعرفة الواسعة بالآتي:-:

- مفهوم الخدمة المتميزة.
- أهداف الخدمة المتميزة.
- العوامل المساعدة وكيفية دعمها وتطويرها.
- العوامل المعوقة وكيفية التغلب عليها.
- معرفة احتياجات العميل وكيفية تلبيةها.
- خصخصة التعامل (أي على أساس شخصي) .
- معرفة أنماط العملاء.
- السلوكيات المطلوبة.
- المعايير المختلفة.
- السياسات المطلوب تنفيذها.
- إجراءات العمل.
- النظم واللوائح.

كما يتوجب أيضاً على من يقدم الخدمة أن تكون لديه المهارة العالية في الجوانب التالية:-:

- مهارات الاستماع الفعال.
- مهارات التعامل مع الآخرين.
- مهارات حسن الاستقبال.
- إدارة الوقت.
- امتصاص غضب العميل.
- حل المشكلات.
- التنسيق مع الزملاء.
- المتابعة.
- معالجة الشكاوى.

وينبغي أن يتحلى من يقدم الخدمة بـ:-:

- الود وحسن الاستقبال.
- التعاون.
- تفهم ظروف العميل.
- التأدب ومراعاة السن.
- التنظيم والترتيب.
- اللباقة واللفظ.
- الصدق والأمانة.
- حب العمل والناس.
- الصبر والثقة.
- الروح المرحة.
- التشجيع والتجارب.
- عدم الاستخفاف بالعميل.
- حسن التخاطب.
- المظهر الحسن.

ومتى ما وجد لدى المؤسسة الموظف الذي يحمل تلك الصفات ، عندها فقط سنحصل على

خدمة متميزة ويرجع كل ذلك إلى أن:-:

- الموظف هو الذي يقدم الخدمة.
- هو من يستقبل العميل.
- هو الذي يمكنه عكس الوجه المشرق للمنشأة أو المؤسسة.
- هو الذي يعكس للإدارة رأي العميل عن الخدمة المقدمة.

- هو من يحل مشكلات العملاء متى ما حصل على التفويض المناسب.
- هو الذي يواجه انفعالات العملاء المختلفة.
- هو من يستقبل العميل.
- هو الذي يمثل مصدر معلومات لا ينضب عن رضا العميل أو سخطه ، وتستفيد المؤسسة من هذه المعلومات في تحسين الخدمة.
- هو الذي بيده الإبقاء على العميل أو دفعه إلى البحث عن مصدر آخر لتقديم الخدمة.

من كل ذلك نرى أنه لكي نقدم خدمة متميزة لابد بداية من إيجاد موظفاً متميزاً ولكي يكون الموظف متميزاً لابد من أن تكون الإدارة متميزة ولن يكون ذلك إلا إذا حظي الموظف باهتمام الإدارة ويؤدي ذلك إلى أن يحظى العميل بدوره باهتمام الموظف.

• رابعاً : توقعات العميل

يتوقع العميل من المنشأة الآتي:

- منشأة يعتمد عليها.
- جاذبية للتعامل المرضي بالنسبة إليه.
- سرعة الاستجابة لمتطلباته.
- الاهتمام بالعميل.
- المصداقية في التعامل.

كما يتوقع العميل الاعتمادية من قبل المنشأة بمعنى أن يكون:

- الأداء ثابتاً على أسس محددة.
- الحصول على الخدمة عند الحاجة.
- أن تقدم الخدمة وفق احتياجات العميل وليس وفق راحة وأهواء الموظفين.
- أن تفي المنشأة بالوعود المقطوعة من قبل منسوبيها.
- تنفيذ العمل في مواعيده.
- تنفيذ المهام بطريقة صحيحة منذ المرة الأولى.

يتوقع العميل من المنشأة المصدقية بمعنى:

- أن تكون سمعة المؤسسة أو المنشأة مبنية على حقائق وثوابت.
- المطالبات تكون عادلة.
- المنتج يكون عالي الجودة.
- أن يكون مسؤولي خدمات العملاء أهلاً للثقة.
- أن تعالج الشكاوى بجدية وسرعة.

يتوقع العميل أن يكون لدى المنشأة أمور جاذبة مثل:

- أن تكون أسعار الخدمات عادلة.
- نظافة المكان المعد لاستقبال العملاء.
- توفير سبل الراحة من إضاءة وتهوية وتكييف.....
- أن يكون مظهر العاملين جيداً.
- عرض المنتج بطريقة جذابة.
- النماذج جيدة الطباعة وسهلة القراءة والتعبئة.
- المحادثات الهاتفية تتصف بالتهذيب والودية وتزود العميل بمعلومات صحيحة.

كما يتوقع العميل أيضاً الاستجابة الكاملة بمعنى:

- تواجد موظفي خدمات العملاء.
- سهولة التعامل.
- سرعة الانجاز.
- فعالية الاتصال.
- حل المشكلات بسرعة.
- إحاطة العملاء علماً بمجريات الأمور وما يستجد والخطوات التي ستتبع.

يتوقع العميل أن يجد الاهتمام الكامل بمعنى:

- خصوصية المعاملة.
- تعاطف الموظفين مع العملاء.
- التعامل مع الشكاوى والمشكلات كفرصة لاثبات المصدقية والاعتماد.

• خامساً : احتياجات العميل

للعامل بعض الاحتياجات التي يجب أخذها بعين الاعتبار وهي:-

1 الاحتياجات الأساسية وتشمل:-

- أن يكون السعر معقولاً.
- مدة المنتج طويلة.
- ألا يكون هناك ضرر على العميل.
- تقديم ضمانات كافية.

2 احتياجات الأمان وتشمل:-

- مكان المنشأة آمن.
- وجود مواقف للسيارات.
- ساعات العمل مناسبة.

3 الاحتياجات الاجتماعية وتشمل:-

- الود وحسن الاستقبال.
- الشعور بالارتياح.
- نمو العلاقات الطيبة.

4 احتياجات التقدير وتشمل:-

- التعامل الشخصي.
- الاحترام المتبادل.
- تقدير العاملين.
- الشعور بالتميز.

5 الحاجة لتحقيق الذات:-

- إسهام الخدمة في زيادة الخبرة / الفهم.
- ربط الخدمة / المنتج وفق احتياجات العميل.

• التعرف على احتياجات العميل

يمكننا التعرف على احتياجات العميل من خلال الآتي:

- أسأله أسئلة مفتوحة.
- أسأله أسئلة استدراج.
- أشجعه على الكلام.
- ألاحظ حركاته وإشاراته.
- ألاحظ تعابير وجهه.
- ألاحظ نبرة الصوت (عالي ، منخفض ، قوي/ضعيف ، واضح.)
- وهل يعبر الصوت عن : (غضب ، قلق ، ثقة ، اهتمام ، توتر.)

ويمكن تفسير بعض حركات العميل وفهمها في ضوء التالي:-

- الأذرع المغلقة ---- ذهن غير متفتح ، عدم الاستعداد للاستماع.
 - الذقن على الكف ---- ضجر ، عدم اهتمام ، تعب.
 - النقر بالأصابع ---- نفاذ الصبر ، ضجر.
 - المشي للأمام والخلف ---- قلق ، عدم الصبر.
 - هز الرأس يمناً ويسرة ---- عدم الموافقة.
 - هز الرأس إلى أعلى وأسفل ---- الموافقة.
 - هز الكتفين ---- عدم معرفة ، استفسار.
 - دوران العيون ---- شك ، سخرية.
- ويتوجب على الموظف عن الجلوس مع العميل أخذ كل ذلك بعين الاعتبار.

• سادساً : خدمة الجودة

الخدمة التي تتسم بالجودة لها بعدان:-

1 البعد الإجرائي ويتعلق بـ:

- توصيل الخدمة إلى العميل.
- يتضمن إجراءات التنفيذ.
- توفير وسائل تلبية احتياجات العميل.
- وللإجراءات معايير يجب أخذها بعين الاعتبار وهي:
- التوقيت.
- تدفق العمل.

- التكيف .
- التوقع المسبق .
- التفاعل .
- التغذية الراجعة .
- التنظيم .

2 البعد الإنساني ويتعلق بـ:-

- يعنى بالجوانب الإنسانية .
- يتضمن اتجاهات العاملين .
- يتضمن سلوكيات العاملين .
- يتضمن مهارات الاتصال .

هناك معايير للخدمة التي تتسم بالجودة لابد من توافرها في الموظف:

- الانتباه .
- لغة الجسم .
- المظهر .
- اللباقة .
- الإرشاد والتوجيه .
- مهارات البيع .
- حل المشكلات .

قد يتكون لدى العميل انطباع سلبي نتيجة:

- سلام اليد بارتخاء .
- الجلوس باسترخاء .
- الذراعان في الجيوب .
- النظر إلى أعلى وإلى أسفل وليس إلى العميل .
- النقر بالأصابع .
- النظر إلى الساعة مراراً .

كما قد يتكون لدى العميل انطباع ايجابي نتيجة:

- الابتسامة الصادقة .
- التحية باليد بحرارة .
- ارتخاء الأذرع عند الوقوف .
- النظر إلى الطرف الآخر .
- الميل إلى الأمام بانتباه .
- الإيماء للتشجيع .