

بالفعل قادراً على التحكم بطاقتك إلى الحد الذي تضمن معه عدم التشتت، وتركيز الجزء الأكبر من الاهتمام على عملك الأساسي. وبالتأكيد ليس هذا بمقدور كل منا. فإذا كنت واحداً من الكثيرين المعرضين في مثل هذه الحالة لتشتت الأفكار، فالأفضل لك أن تفصل المهام المنزلية وغيرها من الأعمال الخاصة الأخرى كلياً عن عملك، وتبحث لها عن موضع مناسب بين أوقات فراغك. أما إذا كنت قادراً بالفعل على القيام بأعمال مختلفة بأن واحد ودون تشتت، فلا ضير من ذلك. ولكن إياك أن تهمل الاسترخاء والراحة.

تنظيم المواعيد بشكل واقعي ومفيد:

يشعر الكثيرون بأنهم يقعون ضحية لجدول مواعيدهم. فهم يهرعون من موعد إلى آخر، ولا يعرفون السكينة أبداً. بالطبع قد يحدث من وقت لآخر أن تتهافت عليك المواعيد دفعةً واحدةً، وتضطرك إلى الدخول في سباق مع الزمن. لكن عليك ألا تسمح لهذا الوضع الاستثنائي أن يتحول إلى وضع مستديم. فانشغالك بالمواعيد طوال اليوم يفوت عليك فرصة إنجاز مهام أخرى قد يكون بعضها أكثر أهمية من هذا الموعد أو ذاك. ومن ناحية أخرى فإن كثرة المواعيد تحول أيضاً دون تحقيق الفائدة المرجوة منها. وتنعكس النتيجة سلباً على أدائك الشخصي كما تضر بمستوى شركتك.

إن تنظيم مواعيدك يقع ضمن إطار مسؤولياتك الشخصية، وأنت من يتحكم بجدول أعمالك وليس العكس. وتنظيم المواعيد بشكل واقعي يقتضي أن يحترم المرء مهامه المختلفة وأوقات فراغه وجوانب حياته الخاصة، وأن يدرك قيمة الوقت، ويستثمره بالشكل الأمثل. ويعد هذا جانباً أساسياً من جوانب إدارة الوقت بشكل فعال ومفيد. ومما يزيد من سهولة الأمر أن بإمكانك تحديد قواعد للعبة بنفسك، يعتقد البعض أن اختيار المواعيد من حق الزبائن تحديداً، وأن المستثمر الناجح لا يرفض أياً من اقتراحات زبائنه. وهذا الاعتقاد، رغم انتشاره الواسع، لا أساس له من الصحة. إذ إن غالبية العملاء والزبائن لن يصابوا بخيبة أمل إذا ما أدخلت بعض التعديل على المواعيد المقترحة من قبلهم. وعلى الأرجح فإن السبب الحقيقي الكامن وراء الاعتقاد بضرورة قبول المواعيد المقترحة من قبل الزبائن دون قيد أو شرط إنما هو ضرب من ضروب الخجل غير المبرر. حيث إن الاعتذار اللطيف عن موعد مقترح واقتراح مواعيد بديلة تناسب الطرفين ليس فيه أي خروج عن قواعد الآداب العامة أو آداب علاقات العمل.

بالاستناد إلى خبراتنا الشخصية عبر سنوات العمل الطويلة، وبالأستفادة من خبرات الآخرين نستطيع أن نؤكد على أن الجزء الأكبر من المسؤولية لدى وقوع المرء تحت وطأة ضغط المواعيد إنما يقع على عاتق الشخص ذاته.

إن الشرط الأساسي لتنظيم المواعيد بشكل مفيد وفعال هو إدراك المرء لحقيقة دوره الفاعل وليس المنفعل ووصوله إلى القناعة

المطلقة بأن عليه أن يقود سفينة مواعيده بنفسه ويوصلها إلى بر الأمان، لا أن يتركها عرضةً للرياح ويبحث لنفسه عن قارب نجاة. ولا أمل في النجاح على المدى البعيد إلا لمن يجيد التنظيم الفاعل لمواعيده ويحسن الاستفادة منها.

ومن الضروري جداً أن تحرص على رؤية شاملة لمجمل التزاماتك وتصور واضح لحجم كل منها. فعند ذلك يمكنك أن تقدّر بسرعة وبدقة درجة استيعاب جدول مواعيدك، وأن تميّز بشكل مبكر فترات الضيق التي تنتظر، فتعتمد إلى تحاشي هذه الفترات لدى تحديد موعد جديد، أو إلى تأجيل أحد المواعيد إذا اقتضى الأمر. ورغم أن تأجيل موعد متفق عليه مع بعض العملاء أو الزبائن أمر غير مستحب، إلا أنه يمثل أحد الحلول الممكنة في حالات الضرورة، حيث إن المواعيد التي لا تحتمل التأجيل ما هي إلا الحالة الاستثنائية.

! إن تنظيم الوقت بشكل فاعل ومسؤول يستلزم الاستعداد لتأجيل موعد ما عند الضرورة.

إن التنظيم الجيد للمواعيد يقضي بخلق الظروف المناسبة ووضع القواعد الواضحة والالتزام بها، كما يتطلب الاستعداد للتعامل مع الأمور بمرونة، وتأجيل بعض المواعيد أو الاعتذار عنها كلياً عندما تقتضي الضرورة. وكذلك فإن من المهم أن تعرف كيف تتعامل مع حالات ضيق الوقت، وألا تسمح لها أن تتطور إلى حالة مستديمة.

إن التنظيم الجيد للوقت يعني:

← أن تحافظ على رؤية شاملة لالتزاماتك، وتدرك درجة استيعاب برنامجك الزمني بشكل جيد، وتتجنب خطر التقاطع في المواعيد. وبذلك فلن تكون معرضاً للوقوع في مواقف محرجة، كأن يفوتك بعض المواعيد أو أن تصل متأخراً إلى موعدك.

← ألا تبالغ في تقدير طاقاتك فتسمح للمواعيد بالتراكم محملاً نفسك أعباء لا تطيقها، بل تقوم بتوزيع المواعيد في برنامجك الزمني بشكل يسمح لك بالالتزام بها جميعاً ودون إعلان حالة الطوارئ. إنك بذلك تتجنب حالات ضغط المواعيد، وتتفادى الحرج المزعج الذي يترك المرء عندما يضطر إلى الاعتذار عن موعد ما في اللحظات الأخيرة، أو إلى تكرار طلب تأجيل الموعد لتعذر الالتزام به.

← أن تتمكن من الالتزام بجميع مواعيدك وإعطاء كل منها حقه من الوقت. وبالتأكيد فإنك تعرف البعض ممن يتركون انطباعات سلبية بعدم التركيز، أو بأن ذهنهم مشغول على الدوام بقضايا أخرى. وبصرف النظر عن الأثر السلبي الكبير على سوية الحديث والتعامل فإن ذلك يلحق الأذى بصورة هذا الشخص في المجتمع، ويعطي انطباعات سيئة عن مستوى الشركة التي يمثلها. وليس سراً أن إعطاء الانطباع بالكفاءة وبأن المرء جدير بالثقة يمثل مظهراً رئيساً من مظاهر الاحتراف، وشرطاً أساسياً من شروط التعاون و الشراكة. وإدارتك الواثقة والمسؤولة لمواعيدك لها كبير الأثر على صورتك والانطباع الذي يأخذه عنك الآخرون.

← أن تترك بعض الفراغ في برنامجك الزمني بما يسمح لك بالتعامل مع المستجدات الممكنة والحالات الطارئة دون التأثير على سير عملك ودون الحاجة إلى تأجيل بعض الالتزامات.

← أن يكون لديك الوقت الكافي لمتابعة جميع مهامك ونشاطاتك. وألا يؤدي انشغالك الدائم بالمواعيد والالتزامات إلى تراكم الأوراق وأمور العمل الأخرى على طاولة مكتبك لتحيل المكتب إلى بحر واسع تتعذر فيه رؤية بر الأمان. من الطبيعي أن تتجمع بعض المواعيد من وقت لآخر، ولكن لفترة قصيرة لا تكفي لتراكم الكثير من الأعمال الأخرى. ومن ناحية أخرى فإن عليك أن تتخذ الإجراءات الكفيلة بالمحافظة على ترتيب مكتبك حتى في مثل هذه الحالات الاستثنائية.

← أن تدخل مواعيدك الخاصة أيضاً إلى برنامجك الزمني، وأن تأخذها على محمل الجد، شأنها في ذلك شأن التزاماتك الأخرى المتعلقة بالعمل. إنك بذلك تضمن أن تعطي حياتك الخاصة حقها من الوقت، مما يحقق لك التوازن الضروري بين الحياة الخاصة وبين العمل، ويمدك بالطاقة اللازمة لاستمرار النجاح. وبالطبع فإن المرونة هنا أمر ضروري جداً، فقد تضطر من وقت لآخر إلى التضحية ببعض مواعيدك الخاصة لصالح أمر هام متعلق بعملك. ولكن احرص على ألا يتكرر ذلك كثيراً ويصبح أمراً طبيعياً بحكم العادة! وعود نفسك على تثبيت المواعيد الخاصة في جدول مواعيدك، فذلك يساعدك على احترام هذه المواعيد والالتزام بها قدر الإمكان.

إن الأمور التي أتينا على ذكرها حتى الآن جميعها هامة ومفيدة. ولكنها قد لا تكفي. فحتى ولو كنت من الذين يتمتعون ببعده في النظر، وقدرة متميزة على قراءة المواقف والتخطيط للمستقبل، وبراعة كبيرة في إدخال المواعيد إلى جدول الأعمال، فإنك قد تجد رغم ذلك كله أن تنظيمك لوقتك لم يبلغ الدرجة المرجوة من الفعالية. وقد تشعر بأن

بعض المواعيد وبعض الاجتماعات لم تكن ضرورية على الإطلاق، أو كان من الممكن أن تسير بشكل أفضل وأكثر فعالية، وأن بعض رحلات العمل التي قمت بها كان بمقدورك ببساطة الاستغناء عنها وتوفير ساعات ثمينة لأمر أخرى أكثر أهمية. فما العمل إذن؟

← لا تتسرع في تحديد المواعيد! فكر أولاً ما هي الغاية المرجوة من اللقاء. وحاول أن تحدد موضوع النقاش وأهدافه. وقد يكون من الأفضل في الكثير من الحالات تبادل الأفكار والآراء هاتفياً أو عبر البريد الإلكتروني قبل الانتقال إلى تحديد موعد لقاء شخصي.

← لا تتسرع في اعتبار الأمر عاجلاً! تأكد من ذلك بنفسك وعلى الأخص في فترات الضغط حيث يكون برنامجك حافلاً بالمواعيد والأعمال الأخرى. استوضح تماماً ما هو المقصود بكلمة (عاجل). حيث إن التصورات بهذا الخصوص متباينة جداً، فقد تتصور أن الأمر العاجل يستلزم الإنجاز اليوم أو غداً، بينما يقصد الطرف الآخر أن الأمر يجب إنجازه في غضون الأسابيع الثلاثة القادمة. ومن جهة أخرى فإن الكثيرين يميلون بطبعهم إلى اعتبار قضاياهم، مهما كانت بسيطة، أموراً عاجلة لا تحتمل التأجيل. وكثيراً ما يتبين بعد الاستفسار الدقيق أن الأمر لا يتوقف على تقديم الموعد أو تأخيره بضعة أيام. لا تتردد في طرح المزيد من الأسئلة الدقيقة التي من شأنها تبيان أهمية الموقف. ولكن تعمد في ذلك الأسلوب اللطيف، وأظهر الاهتمام الكافي بوجهة نظر الطرف الآخر. وسارع إلى تقديم

العرض البديل إذا ما وجدت في نهاية المطاف أن اقتراح الطرف الآخر غير مناسب. وسوف ترى أن الأمور التي تبدو للوهلة الأولى أموراً عاجلة هي في معظمها ليست عاجلة على الإطلاق.

← لا ترم بنفسك إلى الموعد خاوي اليدين! بل قم بدراسة الأمر قبل ذلك للوصول إلى التحضيرات التي من شأنها ضمان استثمار اللقاء بالشكل الأمثل. وقد يكون من الأفضل في كثير من الحالات تحصيل بعض المعلومات وبذل الجهد اللازم للإحاطة بكل جوانب الموضوع. إنك بذلك تتجنب إضاعة وقتك في بعض اللقاءات العقيمة، وتخفف بشكل عام بعض الضغط عن جدول مواعيدك. وبالإضافة إلى ذلك فإنك ترتقي بمستوى لقاءاتك ودرجة فعاليتها، مما يعود بالفائدة ليس فقط بالنسبة لك وإنما أيضاً بالنسبة لعملائك وشركائك.

مواعيد اجتذاب الزبائن:

تعتمد بعض الشركات وبالأخص الصغيرة منها، بهدف استقطاب زبائن جدد، إلى تنظيم مواعيد يتم فيها تعريف الزبون المرتقب بالتفصيل الممل على الشركة وإنجازاتها وخدماتها. ولا خلاف على أن ذلك شيء جميل، ولكن من المهم جداً أن ننظر بموضوعية إلى جدوى هذه الطريقة. وقد رأينا خلال سنوات عملنا الطويلة في مجال الخدمات الاستشارية للشركات الصغيرة أن الكثير من الشركات تخصص قدراً كبيراً من الجهد والوقت لإدارة هذه المواعيد وتأمين كل ما يلزم لإنجاحها، دون أن تجني

من وراء ذلك فائدة تذكر. ومن ناحية أخرى فإن هذه النشاطات إنما تتم على حساب رعاية الزبائن الحاليين، حيث تتراجع بالضرورة درجة الاهتمام بهم، وكذلك على حساب مهام العمل الأخرى.

وكثيراً ما يضطر القائمون على هذه الشركات إلى العمل ليلاً نهاراً لتعويض ما يضيع من الوقت في إدارة مواعيد اجتذاب الزبائن. وبالطبع فإن هذا لا يعني أن تتخلى الشركات كلياً عن مواعيد اجتذاب الزبائن، إلا أنه من الضروري أن تقوم هذه الشركات بدراسة جدوى هذه المواعيد وإمكانية استثمار الوقت الذي تستهلكه بالشكل الأمثل.

← كيف تتعامل حالياً مع هذا الموضوع؟

← حجم النتائج التي تحققها (بالمقارنة مع الجهد المبذول)؟

← أين تكمن بنظرك العوائق والنقاط السلبية في تعاملك

الحالي مع هذا الموضوع؟

← أي الشرائح من الزبائن تحاول أن تجتذب؟ وما هي

التحضيرات التي تتخذها للتعامل مع هؤلاء الزبائن بعد القيام

بجولة التعريف بالشركة؟

← ما هو برأيك شكل التعامل الأمثل مع موضوع اجتذاب

الزبائن؟ حدد بناءً على ذلك الخطوات التي عليك أن تقوم بها لتقريب

أكثر فأكثر من شكل التعامل الأمثل هذا.

لا تنس أنه ليس من مصلحتك ولا من مصلحة زبائنك أن تمضي طوال

النهار راكضاً من موعد إلى آخر. حيث إن ذلك يقود تلقائياً إلى إهمال

المهام الأخرى وانخفاض سوية العمل وتردي النوعية.

صحيح أن كثرة المواعيد قد تعطي المرء بعض الدعم المعنوي، حيث إن التقلبات الكثيرة تعطي الانطباع بكثرة الأعمال والمسؤوليات. إلا أن ذلك لن يفيد في شيء إذا ما بقيت نسبة النتائج إلى الجهد المبذول متواضعة.

الاجتماعات العقيمة:

سواء بالنسبة لطاغم العاملين أو للطاغم القيادي أو للموظفين أو لصاحب الشركة فإن الاجتماعات العقيمة تنصدر دائماً قائمة لصوص الوقت.

وإليك فيما يلي بعض النصائح والمقترحات للتعامل مع هذه المسألة والتخفيف من حدتها:

← استوضح أولاً الفائدة المرجوة من اللقاء بالنسبة لكلا الطرفين، ثم حاول بناءً على ذلك تحديد الموعد والظروف الأنسب التي من شأنها المساعدة على نجاح اللقاء.

← اجمع كافة المعلومات المتعلقة بموضوع اللقاء، وادرس الموضوع من جميع جوانبه، فإن ذلك يرفع من مردود اللقاء ويزيد من فرص نجاحه.

← بين للطرف الآخر رأيك في مقترحاته بشكل واضح. وإذا كنت لا توافقه الرأي في أمر ما، فإن عليك أن تبين له ذلك بوضوح وأن تسعى لتحديد نقاط الخلاف بدقة وموضوعية. تحلّ بالمرونة