

تعالى فى المساء، أو تعالى فى الصبأ
تعالى وأنا أترقبك، أو تعالى بلا اأطار
وسألقاك بالقبلاآ والترحب
وكلما أتيت إالى ازددت تعلقاً بك.

توماس أوزبورن دافيس

بما أنها اأيارية، فإن رسالآ الترحيب تُقرأ بمزيج من المفاجأة والسرور والامآان. إنها أداة مبيعات مهمة فى الآارة، كما أنها وسيلة أسرة لترسيآ العلاقاآ مع الجيران والزملاء فى العمل والأشآاص الذين نآامل معهم بين الفينة والأآرى. أما بالنسبة للأشآاص المضيافين بطبيعتهم فإن تلك الرسالآ آعتبر جزءاً من آياتهم، يستمتعون بآناآتها.

آآآ رسالآ الترحيب إالى:

- ارتباطاآ العمل الآدودة/ الزبائن/ العملاء
- الأعمال الآارة الآدودة فى الجوار
- زملاء آدد فى العمل/ موظفين
- أعضاء آدد فى نادي/ آمعية
- جيران آدد
- طلاب/ أساآذة آدد
- عملاء أو زبائن مآآملين

• أنسباء محتملين

ما يقال

- اعرب عن/ سعادتك بانضمام الشخص إلى شركتك، أو مخزنك، أو قسمك، أو ناديك، أو أسرتك، أو مجموعتك، أو جيرتك.
- اعرض مساعدتك للشخص في التكيف مع البيئة الجديدة بما فيها من واجبات وزملاء وجيران.
- اذكر شيئاً إيجابياً عن الجوار أو الشركة أو المنظمة التي ينضم الشخص إليها. وإذا كان هناك حدث مرتقب اذكره لتعطي الشخص شيئاً يتطلع إليه.
- اقترح لقاء مستقبلاً، زيارة إلى المخزن، دعوة إلى الاتصال بك، أو على الأقل قل إنك تتطلع إلى الاجتماع به قريباً. وأكد له أنك ستجيب، بكل سرور، عن تساؤلاته (واكتب رقم هاتفك).

ما لا يقال

- لا تشر إلى الجوانب السلبية للوضع الجديد للشخص، كأن تتحدث عن تراكم هائل في العمل تركه سلفه في العمل أو متاعب في سقف المنزل كانت تزعج المالك السابق.
- لا تقل «حظاً سعيداً!» لأن هذه العبارة توحي بأنه بحاجة إلى الحظ.
- لا تبالغ في لهجة المبيعات عندما ترحب بالزبائن.

ملاحظات حول الكتابة:

- ارسل ترحيبك مباشرة؛ لأنه يلقي أكبر التقدير عندما يكون الطفل الجديد في البناء ما زال يشعر بعدم الأمان.
- ابحث عن أشياء مشتركة بينك وبين منظمك وبين الشخص الذي ترحب به «فهمت أنك بستانني - ستفاجأ بأن كثيراً منا كذلك!».

- رسالة الترحيب هي المكان المناسب لإعلام القادم الجديد بوجود أية قوانين مرعية غير مكتوبة «بالرغم من عدم توفر الوقت أثناء ساعات العمل لتبادل الأحاديث لكنني أحب أن أتعرف عليك بشكل أفضل أثناء تناول الغداء في أحد الأيام» أو «نتطلع إلى رؤيتكم بمجرد أن تستقروا - ولكن يرجى الاتصال بنا أولاً».

حالات خاصة:

- عند الترحيب بموظفين جدد، اذكر شروط التوظيف تفادياً لأي سوء فهم لاحق حول: ساعات العمل، الواجبات، المرتب، اللقب، تاريخ المباشرة، الرؤساء. إذا تلقى القادم الجديد رزمة من المعلومات حول أنظمة المبنى، والمزايا، وأرقام الأشخاص الذين يقومون مقام صلة الوصل لتكن هناك رسالة ترحيب كأول صفحة في الرزمة - ورسالة ترحيب موجزة تكتب بخط اليد من قبل أحد الرؤساء، ترسل فردياً، تعتبر وسيلة قوية تزكي الولاء وتثير الحماسة.
- في أواخر أغسطس، يرسل بعض معلمي المدرسة الابتدائية بطاقات بريدية ترحب بالطلاب القادمين وتساعدهم في الإحساس الإيجابي حيال العودة إلى المدرسة. اذكر مشروعاً سيستمع الصف به أو قل: «أعتقد أن عامنا الدراسي سيكون رائعاً!». بما أن ذلك يتطلب مالاً لدفع أجرة البريد والقرطاسية، وإمكانية الوصول إلى قوائم بأسماء الطلاب، كما يتطلب وقتاً وطاقة، يمكن لأبوي الطفل الذي لا يتطلع بشوق إلى السنة الدراسية الجديدة مساعدة المعلم في إرسال رسالة الترحيب.
- عندما ترحب بتجارة جديدة أو عائلة جديدة في منطقة سوقكم رسخ في أذهانكم اسماً متميزاً يرتبط بمنتج معين، واعرض تقديم خدمة مجانية أو منتج لتعرف الزبون المحتمل بما لديك من بضائع

وخدمات وتشجعه على زيارة مكتبك أو مخزنك، وارفق رسالتك بقسيمة هدية صغيرة أو حسم. الهدية غير المكلفة والمفيدة للقادمين الجدد هي المعلومات، كأن ترسل بطاقة عليها أرقام هواتف خدمات المنطقة، والمشافي، ومراكز الرعاية النهارية، والمدارس، والخطوط الحارة. في رسالة الترحيب تكون رسالة المبيعات أكثر فاعلية عندما تكون غير متطفلة ولا متطلبة. رسالة الترحيب الشخصية للزبائن المحتملين التي يذيلها إمضاء المدير أو الرئيس تأتي أكلها أفضل من النشرات الإعلانية التي تنتج بالجملة ويدفع بها تحت الباب.

- بعد أن يقوم الزبون أو العميل بزيارة مكان عملك، عليك بالمتابعة برسالة ترحيب. إذا لم تكن قد بادرت إلى ذلك مسبقاً ربما يجدر بك أن تعرض خصماً أو قسيمة تشجع الزبون على العودة ثانية عله يعتاد ارتياد المكان.
- إذا أردت دعوة الزبائن المحتملين إلى دعوة عامة أو لزيارة مكاتبك الجديدة أو مخزنك في الوقت الذي يلائمهم، انظر فصل الدعوات.

شكل الرسالة:

- الرسائل الموجهة إلى الجيران الجدد، أو الانسباء المحتملين، أو الطلاب أو الأساتذة الجدد تكتب بخط اليد على ورق مطوي أو على ورق شخصي.
- رسائل الترحيب التي تحمل رسالة مبيعات، والرسائل إلى الموظفين أو الزملاء أو أعضاء المنظمات الجدد، تطبع على ورق برأسية أو على ورق تجاري شخصي.
- كثيراً ما تستخدم البطاقات البريدية للترحيب بالزبائن الجدد مرفقة بعرض خاص أو قسيمة.

كلمات

جماعة	متحمس	ضيافة	جيرة
استقبال	طائفة	مستقبل	يقدم
منظمة	معاً	أبرشية	تهاني
يدعو	مسرور	زيارة	سعيد
أمل	يتلقى	أسئلة	

عبارات

ترحيب ودي	سعيد بمعرفتكم
متشوق لخدمتكم	أتوقع سنوات طويلة من التعامل المثمر
أعرب عن ترحيبي	دائرة العائلة
مكان جيد يمكنك أن تلقي فيه مرساتك	أساعدك على الاستقرار
أتطلع إلى الالتقاء بكم	تعالوا إلينا
خذ راحتك	بذراعين مفتوحتين
يسعدني الترحيب بكم	سعيد بانضمامكم إلينا
لي عظيم الشرف . .	لمساعدتكم في التعرف على الجوار
استقبال حار ينتظركم	أهلاً وسهلاً بعودتكم
بساط الترحيب	

جمل

أتطلع إلى علاقة عمل مرضية لكلينا
يسعدني الترحيب بكم في مجلس إدارة متحف مارغريت بيل .
بكل السرور أرحب بكم في باراغون لتظهير الأفلام .
أخبرونا كيف نستطيع مساعدتكم في الاستقرار بسرعة .
بابنا مفتوح أمامك دائماً .

يسر وكالة باكلز اند ثياتريكال أن ترحب بكم في أسرتنا المختارة من العملاء الموهوبين .

سنقيم حفل ترحيب لتقدمكم إلى الكلية يوم الخميس 8 سبتمبر .
نعتقد أنكم ستستمعون بمواجهة هذا التحدي معنا .

نتمنى أن تستمتعوا بهذه المنطقة والجيران العظماء بقدر متعتنا بصحبتهم .
أهلاً بكم في الفريق !

نرحب بكم في شركة دافنيس للأصواف والنسيج ونتطلع إلى تعاون طويل
ومرض ومنتج معكم .
اعتقد أنكم قتمم بخيار رائع .

فقرات

من دواعي سروري أن أرحب بكم في ريفر ماوث سنتيبيدس ، بطاقة
العضوية الموافقة مسبقاً تخولكم الاستمتاع بجميع مزايا عضوية النادي .
نرحب رسمياً بـ أوتيليا غوتيشايم مديرة للتعليم يوم الجمعة 7 أغسطس
الساعة 6,30 بعد الظهر . نرجو حضوركم معنا الاحتفال الذي نقيمه على
شرفها .

أهلاً وسهلاً بكم في سبورتس ستوري ، أفضل ما يكتب عن الرياضة
اليوم ! سيصلكم عددنا الأول قريباً . لا تنسوا أن تدلوا بصوتكم في اختيار
موضوعكم المفضل كل شهر على موقعنا على الانترنت .

لا شيء يسعدنا أكثر من أن نستطيع القول «أهلاً بعودتكم» عندما ينعش
حساب مجمد . نقدر عودتكم إلى قائمة حساباتنا النشيطة ونتطلع إلى
خدمتكم من جديد .

أهلاً وسهلاً بكم في بلاتسفيل ! جميع العاملين في مخزن تاركينغتون
للهدايا والبطاقات يأملون بأن تشعروا بالانتماء إلى محيطكم الجديد وأن
تجدوا كثيراً من المتعة في بلاتسفيل . لمساعدتكم على التعرف على بلدتكم

الجديدة أعددتنا لكم مجموعة من المعلومات بالتعاون مع غرفة التجارة نتمنى أن تجدوا فيها بعض الفائدة. كما تجدون طياً قسيمة تمنحك خصماً بمقدار 25٪ عن أول شيء تشترونه لدينا.

نرحب بكم في كلايد ايبيسكوبال. أرجو أن تكونوا قد شعرتكم بالراحة معنا في أول احتفال تحضرونه يوم الأحد الماضي. يوم 16 فبراير الساعة 7 مساء سنقيم حفلاً للترحيب بأبناء الطائفة الجدد في القاعة. وجد القادمون الجدد أن لقاء بعض جيرانهم مفيد. حيث يتعرفون على البرامج التي نقدمها. نتمنى قدوم جميع أفراد العائلة.

شكراً لأول عملية شراء من مخزن ايفيند هاردوير، ومرحباً بكم في مخزنا! نحن لسنا مجرد مخزن هاردوير فإمكانك سؤال أي واحد منا النصح والمعلومات في مجموعة كبيرة من المواضيع عن أفضل تلميع لبلاط منزلكم، أو الفرق بين ورق الصنفرة والصوف الفولاذي، كيف تستخدم منتجاتنا المخصصة للإيجار، أو عن مزايا ومساوي المنظفات المختلفة. تعالوا إلينا بجميع ما لديكم من أسئلة حول صيانة منزلكم. تعبيراً عن تقديرنا لعملكم، نرفق طياً قسيمة تحصلون بموجبها على زوج من القفازات الخاصة بأعمال البستنة. زورونا ثانية قريباً!

رسائل نموذجية

السيدة سبنسر - سميت العزيزة:

بكل السرور نرحب بك في جمعية الأدباء الشباب. تجددين طياً: قائمة بأسماء الأعضاء، ونسخة من نظامنا الداخلي، وبرنامج اجتماعات هذا العام، ووقائع الاجتماع الأخير، وبيليوغرافيا بالكتب التي ستقرأها هذا العام.

مرشدتك - التي ستجعل دخولك الجمعية مدعاة سرور قدر الإمكان - ستكون الأنسة حنا مول. إذا كانت لديك أية أسئلة نرجو أن تطرحها عليها أو علي أنا.

أترقب زيارتك بعد اجتماعنا القادم.

المخلص

السيد جبلي باند العزيز،

جمعية دومز التجارية ترحب بكم في واحدة من أكثر مناطق التجزئة نجاحاً على الشاطئ الجنوبي. أصحاب الأعمال هنا يعملون معاً منذ أحد عشر عاماً لإدخال تجارة جديدة وتطوير المنطقة. تجدون طياً شرحاً عن أهداف ونشاطات الجمعية.

ولكونك المالك الجديد لمطعم الفيشرمان ندعوكم إلى الانضمام إلى الجمعية. سيعقد الاجتماع القادم يوم 15 يونيو في الكراون أند فيندر. نتمنى أن تستمتع بالعمل في دوفر كما نستمتع نحن به.

نرجو ألا تتردد بالاتصال بأي من الأعضاء المدرجة أسماؤهم إذا أردت أية معلومات أو مساعدة .

المخلص



الدكتور والسيدة تاونشيند - ماهوني،

أهلاً بكم في بودلكومب! سنقيم عشاء من الشواء للجيران يوم 3 أغسطس في بيتنا، ونتمنى حضوركم. سيكون معظم الجيران هنا، ونعتقد أنكم ستستمتعون بلقائهم. إذا أردتم إحضار أي شيء معكم فإن السلطة الباردة ستكون ممتازة.

المخلص



السيد هارنيس العزيز،

يسعدني أن أخبرك أن متابعة أدائك على مدى الستة أشهر الأخيرة تظهر أن عملك أكثر من مرض فسجل مبيعاتك متميز، وعلاقاتك مع المدراء، والعاملين، والزبائن ودية جداً ومُنتجة. وقد رفعت اعتباراً من هذا اليوم من موظف مؤقت إلى موظف دائم. فأهلاً وسهلاً بك في شركة ترينغارثا تين بليت ووركس.

مع أحلى الأمانى



غودفري العزيز،

أخبرتنا نانسي للتو الخبر السعيد، ونحن سعدان لأنها اختارت أن تمضي ما تبقى من حياتها معك، وأنت معها. لم يكن الأمر مفاجئاً لأننا كنا نسمع كثيراً من الأخبار عنكما مؤخراً! لقد أصبحت واحداً من أسرتنا، ونتمنى أن نراكما معاً في آخر الشهر. فأهلاً بك في عائلتنا.



السيد والسيدة ويب،

أهلاً بكم في غروفز كورنرس. نتمنى أن تستمتعوا بالحياة مع هذه المجموعة الودودة. نحن في مخزن ثورنتون للمفروشات نرحب بكم وندعوكم إلى زيارتنا والتعرف على العاملين في المبيعات لدينا الذين يتوفون إلى خدمتكم.

لنجعل تسوقكم أكثر متعة، يسعدنا أن نقدم إليكم مزايا ائتمانية. وما عليكم سوى ملء استمارة في المرة القادمة التي تأتون فيها إلى المخزن.

يسعدنا دائماً الإجابة عن تساؤلاتكم، ومساعدتكم في الحصول على ما تريدون، أو تقديم طلبات خاصة. لا تترددوا في السؤال. فنحن نفخر بإرضاء زبائننا!

المخلص



انظر أيضاً: التوظيف، الزبائن، الجيران، المبيعات.