

### تأسيس علاقات جيدة مع العميل والحفاظ عليها

#### ESTABLISHING AND MAINTAINING GOOD CUSTOMER RELATIONS

لن يكون كتاب عن تخديم الأشعة السينية كاملاً من دون ذكر شيء عن العلاقة بين مهندس الخدمة والعميل (الزبون) (أي مالك الجهاز أو المستخدم النهائي). إن رضا العميل هو الهدف النهائي لمنظمة خدمة في نهاية الأمر. ونظرياً، إذا كان العميل راضياً عن الخدمة المقدمة فإن ذلك العميل سيستمر في استخدام تلك الخدمة.

تقع مسؤولية تأسيس علاقات جيدة مع العملاء والحفاظ عليها على جميع أعضاء منظمة البيع / الخدمة. يجب على كل فرد أن يقدم المنظمة بشكل إيجابي وأن يكون واعياً لأفعاله في جميع الأوقات. هذا صحيح بشكل خاص بالنسبة لموظفي المبيعات و الخدمة لأن احتكاكهم بالعميل هو الأكبر عادة.

يتعامل العميل عند شراء جهاز جديد حصرياً تقريباً مع عضو كادر المبيعات لدى تاجر الأجهزة. يقدم مندوب المبيعات المنتج إلى العميل ويأخذه في زيارات للمواقع ليشارك تشغيل الجهاز المتوقع بيعه ويتفاوض على بيع الجهاز ويجتمع مع العميل كلما كان ذلك ضرورياً لتنسيق تركيب الجهاز. أحياناً فقط، عندما تكون هناك حاجة للخبرة الفنية لمهندس الخدمة، يكون ضرورياً أن يجتمع مهندس الخدمة مع العميل.

إلا أن مندوب المبيعات يبدأ في لعب دور ثانوي في التعامل مع العميل بمجرد توقيع اتفاق البيع وبدء المراحل التمهيدية للتركيب. يصبح مهندس الخدمة في هذا الوقت بالتحديد ممثل تاجر الأجهزة الأكثر مشاهدة، ويجب عليه بالتالي أن يكون على استعداد لتلبية احتياجات العميل الأخرى بمجرد أن تبدأ بالظهور. علاوة على ذلك، قد يصبح مهندس خدمة الأشعة السينية عند اكتمال التركيب العضو الوحيد من قبل تاجر جهاز الأشعة السينية (أو مقدم الخدمة) الذي يكون على احتكاك وتفاعل بشكل منتظم مع العميل. لذلك فإن المسؤولية عن رضا العميل تعتمد فقط على مهندس الخدمة.

وهكذا، فإن من الواضح أن الخبرة في خدمة الأجهزة وحدها لن تكفي عند العمل في هذا المجال. يجب على المهندس بالإضافة إلى ذلك أن يمتلك المهارات الاجتماعية اللازمة لتأسيس علاقة جيدة مع العميل والحفاظ عليها.

وبالفعل فإن "الساحر" الإلكتروني الذي يستطيع إصلاح أي جهاز أشعة سينية على هذا الكوكب لن يستطيع الاستمرار في المجال الطبي إذا كان لا يستطيع في الوقت نفسه التعامل بشكل فعال مع الناس. إن العلاقات الجيدة مع العميل تفيد العميل ومقدم الخدمة كليهما. وفي العادة فإن العميل الراضي سوف يختار من أجل خدمة مستقبلية التعامل مع مقدم الخدمة ذاك الذي يرضاه، وهذا مفيد مالياً لمقدم الخدمة ذاك. وعلى العكس، فإن علاقة سيئة ناتجة عن تصرفات غير ملائمة من مهندس الخدمة يمكن أن تكون مكلفة جداً لمقدم الخدمة.

على سبيل المثال، قد يقوم مهندس خدمة عن غير قصد بإغضاب موظف في المنشأة إلى درجة أن العميل يرد برفض السماح لهذا الشخص بعينه بالقيام بأي خدمة أخرى على أجهزتهم. وهنا تقوم شركة الخدمة بالامتنال عادة لرفض العميل ويتوجب عليها إرسال مهندس آخر لذلك الموقع. إن خطأ مثل هذا من جانب المهندس لن يعيق بشدة قدرات خدمة منظمة الخدمة فقط، وإنما ينعكس أيضاً سلباً على المنظمة بالإضافة إلى موظفيها. علاوة على ذلك، فإن كثيراً من طلبات الخدمة ليس له علاقة البتة بأعطال الأجهزة. هناك بعض العملاء الذين قد يكون لديهم لسوء الحظ انطباع سيئ عن "ماركة" معينة لجهاز بغض النظر عن أدائه. قد يكون هذا الانحياز السلبي ضد الجهاز نتج عن مشاكل عاناها الكادر في وقت ما في الماضي في مؤسسة أخرى، أو قد يكون ببساطة أن طيب الأشعة لسبب ما لا يجب تصميم الجهاز.

وسواء تعلق الأمر بتصوير مسبق أم لم يتعلق، فإن على المهندس محاولة فهم لماذا يشعر العميل بطريقة معينة بخصوص الجهاز ومن ثم يجب عليه معالجة الحالة. يمكن أحياناً لتغييرات جمالية طفيفة يتم إدخالها على الجهاز أن تحل هذا النوع من المشاكل. يمكن أن تتضمن الحلول الأخرى تعديلات على الجهاز (معمدة مسبقاً من مصنع الجهاز) تسمح بتشغيل الجهاز حسب توقعات العميل. وهنا يجب على مهندس الخدمة أن يكون واسع الحيلة عند حل هذا النوع من مشاكل العملاء. وفي الأصل فإن مهندس الخدمة يقوم هنا "بإقناع العميل".

إنها حقيقة لا يمكن إنكارها أن مهارات العلاقة الجيدة مع العميل يمكن أن تقود إلى نجاح منظمة خدمة ما. وهذا صحيح بشكل خاص إذا ما أخذنا بالاعتبار حقيقة أن معظم أجهزة الأشعة السينية التي يتم تصنيعها اليوم تتمتع بخصائص أداء متشابهة جداً. وبالتالي فإن أداء موظف منظمة الخدمة، وخاصة مهندس الخدمة، هو ما يصنع الفرق الذي بناء عليه سيقوم عميل باختيار جهاز أو خدمة في المستقبل.

نظراً للنمو الهائل للموظفين العاملين في هذا المجال، فإن هناك عدداً غير محدد من مهندسي الخدمة المتوفرين "لإصلاح" أجهزة الأشعة السينية. إنه لأمر حيوي بالنسبة لمنظمة خدمة في مثل هذا المجال التنافسي أن تجد سبباً للحفاظ على أقصى قدرة تنافسية. يمكن لمهارات العميل الجيدة أن تساعد في الحفاظ على تلك القدرة التنافسية

القصوى. ولتحقيق هذا الهدف، فإن العديد من تجار الأشعة السينية يستثمرون الآن وقتاً ومالاً في تحسين مهارات العلاقة مع العميل لمهندسيهم.

على الرغم من أن دورة دراسية كاملة في مهارات العلاقة مع العميل قد يكون فيها قليل من الإفراط، إلا أنه ينبغي للمهندس أن يكون على دراية بتلك العوامل التي يمكن أن تعزز بفعالية علاقات جيدة مع العميل. لقد كانت تجربة المؤلف الشخصية أنه إذا التزم مهندس الخدمة بممارسات الحس السليم المذكورة أدناه فإنه سيعزز تلقائياً علاقات جيدة مع العميل ويحافظ عليها.

### المظهر

#### Appearance

ينبغي لمهندس الخدمة دائماً أن يكون رداؤه مهنيًا عندما يقوم بتخديم أجهزة الأشعة السينية. يترك المظهر انطباعاً قوياً لدى العميل وهذه حقيقة بسيطة. يعطي مهندس الخدمة ذو اللباس الحسن صورة إيجابية عن نفسه وعن المنظمة التي يمثلها. ربما يتكون اللباس المناسب لمهندسي الخدمة من قميص أبيض أو فاتح اللون وربطة عنق وينطون داكن، أو تغيير طفيف.

نظراً لطبيعة خدمة الأشعة السينية فإنه غالباً ما يكون من الصعب الحفاظ على مظهر نظيف. يتعرض المهندس أثناء يوم عادي لشحوم وزيوت وسوائل أخرى يمكن أن تلحق ضرراً دائماً بملابسه. ولحسن الحظ، فإن الملابس الرخيصة متاحة اليوم وهي مصنوعة من أقمشة متينة للغاية ولا تتجعد ومن نوع اغسل والجس. يمكن للمهندس أن يكون جيد اللباس من دون تكبد نفقات كبيرة للملابس و/ أو للتنظيف الجاف. أيضاً، يمكن دس ربطة العنق في القميص أو خلعها عند القيام فعلياً بالخدمة، وبالتالي تجنب احتمال اتساخها أو أسوأ من ذلك أن تعلق في جهاز ميكانيكي.

### السلوك

#### Attitude

إن مهندس الخدمة في هذا العمل موجود لحل المشاكل وليس للتسبب بها أو تعزيزها. يتم في معظم الحالات استدعاء المهندس إلى الموقع؛ لأن الجهاز قد تعطل بشكل ما. وبالتالي فإن المهندس سيتعامل بانتظام مع أناس متضايقين ومحبطين وحتى غاضبين. إذا لم يكن المهندس مستعداً لهذه الأوضاع المتوترة في كثير من الأحيان فقد يصبح بسهولة مشطاً أو سلبياً.

عندما "ينهار" ("breaks down") جهاز فقد يشوش بالكامل على وظائف المرفق. تتطلب هذه البيئة المُجهدة سلوكاً ملطفاً ومهدئاً من جانب المهندس لنزع فتيل وضع متفجر لو تم التصرف على خلاف ذلك. إن تحلي المهندس بسلوك إيجابي عندما تتم تلبية طلب خدمة يمكنه من حل المشكلة بسهولة أكبر بكثير ومن ترك عميل أكثر سعادة وراءه.

يمكن مع ذلك حل معظم أسباب المشاعر القوية من العملاء بسهولة بمجرد أن يبدأ المهندس بمعالجة المشكلة. إذا كان المهندس إيجابياً النظرة لطيف الأسلوب وبطيء العملاء بابتسامة فسيحقق نتائج أفضل بكثير. إن السلوك الإيجابي يوصل رسالة مفادها أن المشكلة ليست عويصة جداً على كل الأحوال وأن المهندس يسعده أن يتولاها، إن كون المهندس لطيفاً وودوداً نقطة إيجابية له ولتقدم الخدمة أيضاً.

### الوثوقية

#### Reliability

يجب أن يكون العميل قادراً على الاعتماد على مهندس الخدمة فيما يتعلق بالخدمة. إذا قام المهندس بجدولة خدمة مع العميل فينبغي له أن يصل تماماً في الوقت المحدد مسبقاً. ليس هناك في الحقيقة عذر مقبول للتأخير وجعل العميل ينتظر. فهذا يوصل رسالة للعميل بأنه ليس مهماً. ينبغي أن يكون المهندس سريعاً في الرد على المكالمات الهاتفية وينبغي كذلك التأكد من الوفاء بأي وعود أو التزامات.

### الكفاءة

#### Competence

يجب أن يكون المهندس واثقاً من قدرته على إصلاح أعطال الأشعة السينية ويجب أن يبرهن للعميل أنه قادر على القيام بالعمل. وبصفة عامة، يستغرق الأمر طلب خدمة أو طلبين لكسب ثقة العميل (أو فقدانها!). وفي كثير من الأحيان، وبينما يكون مهندس الخدمة يلبي طلب خدمة، فإنه يوفر على العميل مصاريف كبيرة بكشفه عن مشكلة مزعجة في الجهاز كانت تحدث بشكل متقطع (وإصلاح هذه المشكلة) بالإضافة إلى العطل الأصلي. وكنتيجة لذلك فإن مهندس الخدمة يكون قد كسب ثقة العميل ورضاه.

إذا كان المهندس غير قادر على حل مشكلة أشعة سينية فسيكون العميل أكثر تقديراً إذا كان المهندس صادقاً بهذا الخصوص. ليس هناك شخص واحد يستطيع إصلاح كل مشكلة قد تحدث مع أجهزة الأشعة السينية. وإذا كان يجب على المهندس طلب مساعدة فسيلاحظ العميل ببساطة أن المهندس قد فعل ما بوسعه لجعل الجهاز يعمل.

## التواصل

## Communication

يجب على مهندس الخدمة التحدث بشكل جيد عندما يقوم بنقل معلومات حول مشكلة خدمة إلى العميل ، ذلك أن الصورة التي يبرزها المهندس هي صورة منظمة الخدمة. إضافة إلى ذلك ، يجب على المهندس أن يصف بوضوح (بلغة الأشخاص العاديين) عطلاً فنياً ما ومن ثم أن يشرح بعناية كيف يصلحه. إن المهندس بقيامه بذلك يُظهر أنه يحترم ذكاء العميل ورغبته بالبقاء على اطلاع على الوضع.

يجب للقيام بذلك أن يكون لدى المهندس القدرة على ترجمة التفاصيل الفنية جداً بخصوص أعطال الأجهزة إلى عبارات الإنسان العادي التي يستطيع العميل أن يفهمها بسهولة. غالباً ما يكون من الصعب القيام بذلك نظراً لتعقيد أجهزة الأشعة السينية. إلا أنه إذا كان المهندس يستطيع أن يفسر بسهولة أعطال الأجهزة (وحلولها) بعبارات بسيطة نسبياً فإن العميل سيشعر بمزيد من الثقة والراحة بالخدمة التي يجري القيام بها.

يشكل الإصغاء جزءاً هاماً من التواصل الجيد. يجب أن يكون لدى مهندس الخدمة القدرة على الإصغاء بعناية إلى ما قد يحاول العميل قوله وينبغي أن يستجيب بما فيه أفضل مصلحة للعميل. قد يترتب على "أفضل مصلحة" للعميل حتى أن يُعرض عليه خيارات أقل تكلفة أو حلولاً مختلفة لمشكلة ما، إن المهندس الذي يصبر على إصلاح الأجهزة متجاهلاً، بقسوة، التكاليف على العميل سيتوقف عن العمل بسرعة.

إن من السهل جداً التقليل من قدرة العميل على التواصل وفهم المعلومات التقنية. غالباً ما يتجاهل المهندسون بصلف مدخلات العميل على مشكلة الخدمة إذا ما شعروا أنهم يعرفون ما هي المشكلة. ينشأ العديد من مشاكل العلاقة مع العميل عندما يصلح المهندس شيئاً لم يكن العميل يقصد أصلاً أن يتم تناوله لأن ذلك العميل يفتقر ببساطة إلى المفردات أو الخبرة اللازمة لشرح مشكلته بدقة.

إذا ما وُجد أن سبب المشكلة يعود إلى خطأ مشغّل فينبغي للمهندس أن لا يلقي باللوم بأي حال من الأحوال على أي فرد بخصوص التسبب في العطل. ينبغي للمهندس بدلاً من ذلك أن يذكر بلباقة أنه ربما قد تم عن غير قصد ضغط مفتاح ، أو إذا ما تم استخدام جهاز بطريقة خاطئة أنه ربما لم يتم شرح استخدامه بشكل صحيح للفني المعني. ينبغي للمهندس بعد ذلك أن يشرح الاستخدام الصحيح للجهاز من أجل إلغاء طلبات خدمة مماثلة في المستقبل. وإذا ما قرر المهندس أن الشخص المخطئ سيعاني عواقب من خطأ ما (أي أن يتم توبيخه بشدة من مشرف) فينبغي للمهندس عندها أن يلمح على سبيل المثال إلى أنه "اكتشف وصلة مفكوكة وأصلحها بسهولة".

لا يدافع المؤلف هنا عن ممارسة الكذب على العميل. إلا أنه، وكما هو الحال في التفاعلات بين الناس في الحياة اليومية ، فإن قليلاً من "الكذب الأبيض" (كما في الحالة أعلاه) قد يساعد بشكل كبير في تحسين العلاقات ؛

فالفني الذي ارتكب الخطأ سيعترف على الأرجح بخطئه وسيقدر حسن تصرف المهندس. لقد كسب المهندس الآن صديقاً واحداً على الأقل من ذلك الكادر.

إن من الواضح أنه لا أحد على الإطلاق يستفيد من توجيه الاتهام إلى فرد ما، وسوف يؤدي توجيه أصعب الاتهام دائماً تقريباً إلى انعدام الثقة بالمهندس من قبل العديد من الموظفين في المستشفى. إذا ما أقر مهندس الخدمة بأن البشر يقترفون أخطاء وأن على فني الأشعة السينية أن يعمل في كثير من الأحيان مع مرضى سقيمين أو غير متعاونين للغاية، فإن الإغراء بتوجيه الاتهامات نادراً ما سيظهر. ينبغي أن لا يمر الأمر من دون القول بأن مهندس الخدمة يرتكب أيضاً أحياناً أخطاء بالغة الحماسة!

#### مقترحات إضافية لتحسين العلاقات مع العميل

#### Additional Suggestions for Improving Customer Relations

- اصغ بعناية إلى العميل وعالج كل هم من همومه على حدة. إن الممارسة الأفضل هي التفاعل مباشرة إما مع كبير التكنولوجيا وإما مع طبيب الأشعة في تلك الإدارة.
- حاول أن تقدم حلولاً بديلة أقل تكلفة لمشاكل الأجهزة.
- لا تحسبها "بالقرش" ("do not nickel and dime") حتى الموت على العميل. ينبغي تقديم الخدمات البسيطة مجاناً للعميل الثابت والمخلص.
- تذكر دائماً التركيز على سلامة المريض و الموظفين عند التعامل مع أي موضوع خدمة.
- قم بزيارات مجاملة إلى العملاء حتى عندما تكون الأجهزة تعمل بشكل صحيح. إن مثل هذه الزيارة تثبت اهتماماً حقيقياً بالعملاء وتساعد في الحفاظ على علاقات جيدة مع العملاء.
- نظف الأجهزة جيداً بعد القيام بالخدمة. إن ترك أية علامات على الأجهزة ينعكس سلباً على مهندس الخدمة.