

الفصل الحادي عشر
سلوكيات الجمهور - العملاء

من هو الجمهور

الجمهور هو مجموعة من الأفراد المختلفين في طبائعهم وأذواقهم وشخصياتهم وأعمارهم أيضاً ، قدموا لإدارتك أو لمؤسستك الخاصة من أجل الحصول على خدمة محددة.

والعملاء (الزبائن) هو جمهورك الذي هو دائماً على حق. فبدونه لا يمكنك الاستمرار في عملك الحكومي أو الخاص، وبدونه تفقد مبررات وجودك في هذا العمل.

نظرتنا تجاه سلوكيات الجمهور

• النظرة الذاتية:

وهي نظرة فيها الكثير من التعالي والتكبر على تصرفات (هؤلاء) فالجمهور مجرد مجموعة من الناس تأتي من أجل قضاء مصالحها الشخصية دون أن تقدر دور الموظف والإدارة لذلك فلا بد من معاملتها بقسوة وحسب رغباتنا الذاتية وحسب أذواقنا الخاصة. لأن الجمهور بشكل عام (شخص متطفل) على أعمالنا ولا يهتمه نجاح العمل أو فشله طالما أن حاجاته مقضية.

• النظرة الواقعية:

إن نجاح الإدارة يكمن في مساعدة الجمهور والتفاهم لمطالبه، والاعتراف أننا وجدنا هنا لمساعدته وتقديم الخدمة له بشكل فعال. وأن العميل في المؤسسة الخاصة وهو الذي يدفع المؤسسة للنجاح فخدماتي أو سلعي لن تزوّج إذا انقطع عني العملاء. كما أن الجمهور في المؤسسات العامة لا يستجدي مطلباً شخصياً وإنما يأتي لقضاء حاجة رسمية تصدت الدولة بأدائها له. فليس من حقي منعه منها، وأنا أحصل أجراً على أدائها من الدولة.

ماذا يريد العملاء – الجمهور

- حسن الاستقبال.
- المعاملة الحسنة.
- سهولة الإجراءات والأنظمة.
- دقة المعلومات.
- وجود التنظيم والنظام.
- سرعة الإنجاز.
- جودة السلع والخدمات.
- عقلانية الأسعار.
- وجود بدائل من السلع والخدمات.
- الصدق في المواعيد.

مقومات التعامل مع الجمهور

أولاً : إعطاء العميل أو المراجع فرصة للتحدث عن مشكلته أو مطلبه بدقة بدلاً من الرد عليه بشكل سريع قبل فهم الموضوع. وهذه القاعدة تجنبنا الدخول في مشاكل كثيرة لا داعي لها:

ثانياً : سؤال المراجع أسئلة قصيرة ومحددة إذا لم تفهم ماذا يريد بالضبط وتدوينها حتى يمكنك الإشارة إليها عند توجيه حديثك له مرة ثانية وحتى تجنبك من الوقوع في سوء الفهم.

ثالثاً : ركز على المعلومة قبل المراجع أو العميل ولا تركز على أخطاءه لأن ذلك سوف ينفره من الخدمة التي تقدمها له أو السلعة التي سوف تسوقها له.

رابعاً : تجنب قدر الإمكان الحوار العقيم عن أفضل الأنواع أو أسرع الخدمات وقدم ما تستطيع إدارتك أو محلك التجارى من خدمات و سلع بدقة واترك له الخيار لكي يقرر بنفسه.

خامساً : النصح أو الإرشاد المباشر للمراجع أو العميل يجعله يشعر بالضالة أو التحقير من قبلك ويظهرك تبدو في شكل المتكبر لذلك فابتعد عن النصح المباشر، وقدم رأيك بحذر شديد.

سادساً : الحلم والهدوء الشديد عندما يستفزك أحد المراجعين أو العملاء . قدم حسن ليلّ عنده ... فقد يرجع العميل مرة ثانية لشراء سلعة أو خدمة. أما بغضبك عليه فإنك تفقده إلى الأبد.

أنماط من شخصيات المراجعين

• المراجع المتسرع :

هذا النمط من شخصيات المراجعين فاقد الأعصاب فى كثير من الأحيان، يحب أن يحصل على الخدمة بأسرع وقت ممكن، يكره الانتظار، لا يدخل فى الكثير من التفاصيل، وقته ضيق، سريع النسيان.

• أفضل الأساليب للتعامل معه:

- 1- حدثه بإيجاز .
- 2- لا تدخل معه في التفاصيل.
- 3- قدم له النماذج الجاهزة لديك.
- 4- ركز على الوقت لإنجاز الخدمة بدلاً من الجودة.
- 5- اعطه أسعار عالية نسبياً .
- 6- لا تجعله ينتظر طويلاً لمساعدته.

• المراجع الخجول:

قليل الكلام، قليل الاعتراضات، يجلس بعيداً عن مكتبك، واسع الصدر، يفكر بدقة فيما تقول دون التعليق، يتأثر بالبراهين العملية.

• أفضل الأساليب للتعامل معه:

- 1- شجعه على الحديث بسؤاله عما يريد.

2- لا تكثر الحديث معه.

3- قدم له خدماتك بشرح وافي.

4- دلل له على جودة الخدمة أو السلعة.

5- عامله باحترام دون أن تحرج حياءه.

• المراجع المرح:

دائم الابتسام والدعابة، يخرج عن الموضوع الرئيسي دائماً، كثير الكلام والتعليق على الأشياء، لا يتمسك برأيه كثيراً.

• أفضل الأساليب للتعامل معه:

1- جامله قليلاً على بعض دعاباته.

2- تأكد من أن وقتك ثمين فلا تضيعه معه بأكمله.

3- انتهز الوقت المناسب للدخول لصلب الموضوع.

4- فرق بدقة بين دعابته وجده في الحديث.

5- اعرض له خدماتك وسلعك بدعابة.

6- استدرجه للتوقيع على الخدمة أو الشراء.

• المراجع المتشكك

كثير السؤال والملاحظة، يتأكد من كل التفاصيل الدقيقة، يعيد مطلبه لأكثر من مرة، يتردد كثيراً في اتخاذ القرار، يتأمل، يبتسم من حين لآخر.

• أفضل الأساليب للتعامل معه:

- 1- أجب على كل تساؤلاته دون تذمر .
- 2- ادخل معه في كل التفاصيل التي يريد معرفتها.
- 3- ساعده في اتخاذ القرار .
- 4- لا تتذمر من أسلوبه في الحديث.
- 5- قدم له البراهين على جودة السلعة والخدمات.
- 6- لا تخسر كل وقتك أو زبائنك بسببه بل كن حازماً بعض الشيء .

• المراجع الكبير في العمر:

يتحدث ببطء، يعطي الكثير من الآراء المجريه، يحدثك عن إنجازاته، ينسي بسرعة، يخرج عن الموضوع.

• أفضل الأساليب للتعامل معه:

- 1- اظهر له الاحترام والتقدير .
- 2- اثني على تجاربه وإنجازاته الشخصية.
- 3- اكتب له المعلومات على ورقة صغيرة لكي يحتفظ بها.
- 4- ذكر بالموضوع الرئيسي .
- 5- اعطه فرصة للتفكير والمراجعة.
- 6- ودِّعه باحترام.

• المراجع الواعي / المتفهم:

يناقش بموضوعية، يفكر، يتحدث بهدوء وثقة، يقترح أفكار جديدة، يتقبل الأفكار الأخرى، يعترف بأفكاره أيضاً .

• أفضل الأساليب للتعامل معه:

- 1- حدثه بشكل موضوعي.
- 2- عدد السلبيات والإيجابيات لكل خدمة أو سلعة.
- 3- دعه يتخذ قراره بنفسه.
- 4- لا تنتقد أفكاره.
- 5- حدثه باحترام وهدوء .

• المراجع الجاهل:

أفكاره غير قابلة للنقاش، يوجد الكثير من الخلط في ذهنيته، يسخف آراء الآخرين، يظهر آراءه بشكل مضحك، متمسك بآراءه، صعب الإقناع.

• أفضل الأساليب للتعامل معه:

- 1- أسأله أسئلة محددة.
- 2- لا تدخل معه في نقاش عقيم.
- 3- وضح له بدقة إمكانياتك المقدّمة.
- 4- اكتشف سبب عدم رضاه.

5- ركز على ضرب الأمثلة الأقرب لذهنه.

• المراجع الاقتصادي:

يسأل عن الأسعار دائماً، يحب الخصم، لا يهتم بالجودة، يستفسر عن كل شيء، يماطل كثيراً، يبالغ في تخفيض السعر المعطى.

• أفضل الأساليب للتعامل معه:

- 1- ادفعه على الشراء.
- 2- قدم له خصومات خاصة قدر الإمكان.
- 3- وضح له ميزات ما تقدمه له من سلعة وخدمة.
- 4- لا تغضب منه بسرعة.
- 5- وضح له أن الأرخص موجود ولكنه أقل جودة.
- 6- حدثه عن ارتفاع الأسعار عموماً.

• المراجع الساخط:

قليل الابتسام، قليل الكلام، يتحدث مع نفسه، لا يحب المناقشة الموضوعية، يهاجم محلاتك ومؤسستك، يتهمك بارتفاع الأسعار أو رداءة الخدمة.

• أفضل الأساليب للتعامل معه:

- 1- ابتسم له من غير إفراط.

- 2- امتص غضبه بالهدوء .
- 3- لا تجادل معه كثيراً .
- 4- دأ في بعض مزاعمه مجاملاً له .
- 5- اطلب منه عما يريد بدقة .
- 6- أكد له أن الأخطاء السابقة لن تتكرر .

روشته) عامة للتعامل مع مختلف المراجعين

- 1- احتفظ بالابتسامة دائماً .
- 2- التزم بالهدوء وضبط الأعصاب في المواقف العاصفة .
- 3- اسأل أسئلة دقيقة .
- 4- استمع بشكل جيد .
- 5- اعط المراجع فرصة لشرح وجهات نظره .
- 6- اعط معلومات دقيقة وصادقة .
- 7- لا تجعل المراجع ينتظر طويلاً لإنهاء ما يريد .
- 8- المراجع دائماً على حق .
- 9- احتفظ بالأوراق والنماذج جاهزة لتقديمها للمراجع عند الحاجة .
- 10- طوّر نفسك وطوّر مهاراتك في العمل .