

الفصل السادس عشر

استقصاءات: أسس الخدمة المتميزة للعملاء

أشتمل هذا الفصل على:

استقصاء: هل علاقتك بالعملاء ممتازة؟



استقصاء: ما اتجاهاتك نحو خدمة العملاء؟



استقصاء: هل العميل في بؤرة الاهتمام؟



استقصاء: تقييم مهاراتك في تهدئة العملاء الثائرين.



استقصاء: هل العميل هو محور الاهتمام في الشركة؟



استقصاءات: أسس الخدمة المتميزة للعملاء

استقصاء: هل علاقتك بالعملاء ممتازة؟

إذا كنت تتعامل في وظيفتك مع العملاء أو الزبائن، وتريد أن تقيس درجة علاقتك بهم، فأجب عن هذه الأسئلة.

الاستقصاء:

- 1- هل تستمتع بحق بالعمل من أجل خدمة الآخرين؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 2- هل تضع العميل في مركز الاهتمام المطلوب؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 3- هل أنت مقتنع بشعار «العميل أو الزبون دائماً على حق»؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 4- هل ترى أن أساس وظيفتك هو العلاقات الإنسانية مع العملاء؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 5- هل في معظم الأحوال تكون مبتسماً في وجه الآخرين؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا

- 6- هل تكون سعيداً عندما تنهي أعمال العملاء بنجاح؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 7- هل تحافظ على مظهرك؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 8- هل تعتذر للعملاء في حالة تأخير معاملاتهم أو لوقوع خطأ ما؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 9- هل تتحكم في انفعالاتك ومزاجك في معظم الأوقات عند التعامل مع العملاء؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 10- هل تعلم أن أول مبدأ من مبادئ الجودة الشاملة هو كسب رضا العملاء؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 11- هل لديك صعوبات في التعامل مع العملاء؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 12- هل تفضل الانتقال إلى وظيفة أخرى لا يوجد بها تعامل مع العملاء؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا

التعليمات:

- 1- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «نعم»، ودرجة واحدة في حالة الإجابة بـ «أحياناً»، وصفر في حالة الإجابة بـ «لا» عن جميع الأسئلة ما عدا السؤالين 11 و 12.
- 2- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «لا»، ودرجة واحدة في حالة الإجابة بـ «أحياناً»، وصفر في حالة الإجابة بـ «نعم» عن السؤالين 11 و 12.
- 3- أجمع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج:

- أ- إذا حصلت على 17 درجة فأكثر، فإن علاقتك بالعملاء ممتازة، وتحب العمل معهم وخدمتهم، ننصحك بالاستمرار على نفس الوتيرة.
- ب- إذا حصلت على 9-16 درجات فإن علاقتك بالعملاء متوسط، ننصحك بمراجعة الاستقصاء مرة أخرى لتعرف نقاط الضعف في علاقتك بالعملاء. وهذه هي البداية لتقوم بتعديل نفسك وتطويرها.
- ج- إذا حصلت على أقل من 9 درجات، فإن علاقتك بالعملاء سيئة، وبلا شك فأنت تعاني من ممارسة وظيفتك الحالية والعمل مع العملاء يمثل اختياراً وظيفياً غير موفق بالنسبة لك، ولذلك ننصحك بأن تطلب الانتقال إلى وظيفة أخرى لا يكون الأساس فيها التعامل مع العملاء.

استقصاء: ما اتجاهاتك نحو خدمة العملاء؟

الاستقصاء التالي وضعه كل من جيرالد جرينبرج وروبرت بارون Jerald Greenberg & Robert Baron ليساعدك على معرفة اتجاهاتك الحقيقية تجاه خدمة العملاء في المنظمة التي تعمل بها.

توجيهات:

أجب عن الأسئلة بأمانة قدر استطاعتك، استخدم المقياس الآتي:

1= إطلاقاً 2= نادراً أو قليلاً 3= بدرجة متوسطة 4= بدرجة كبيرة 5= إلى درجة مفرطة/ إلى حد بعيد جداً

م	بصفة عامة، إلى أي مدى	1	2	3	4	5
1	هل يعتقد عملاءك أنك أمين ومخلص؟					
2	هل يعتقد عملاءك أنك شخص يعتمد عليه؟					
3	هل يفضل عملاءك التعامل معك إذا كان بإمكانهم التعامل مع شخص آخر؟					
4	هل يعتقد عملاءك أنك تهتم بما يفضلونه؟					
5	هل تتعامل مع شكاوى العملاء بطريقة مرضية؟					
6	هل تشعر بمتعة عندما تقوم بحل مشكلة لأحد عملاءك؟					
7	هل يعتبرك عملاءك مصدراً من مصادر المعلومات الخاصة بالسلع أو الخدمات التي تعمل في مجالها؟					
8	هل يصلك تعليقات إيجابية من عملائك؟					
9	هل تهتم بأن يحصل عملاءك على أفضل صفقة ممكنة؟					
10	هل تريد أن ترى السرور على عملائك لأنهم تعاملوا معك؟					

التعليمات:

اجمع الدرجات الممثلة لإجابتك عن هذه الأسئلة، ستتراوح ما بين 10 و 50 درجة.

تفسير النتائج:

أ- إذا حصلت على 38 درجة فأكثر، فإن اتجاهاتك نحو خدمة العملاء إيجابية ومتميزة.

ب- إذا حصلت على 24-37 درجة فإن اتجاهاتك نحو خدمة العملاء متوسطة وعادية.

ج- إذا حصلت على 23 درجة فأقل، فإن اتجاهاتك نحو خدمة العملاء ضعيفة وسلبية.

أسئلة:

- 1- ماذا يخبرك هذا الاستقصاء؟
- 2- هل تعتقد أن الآخرين سيعطونك نفس التقييم؟
- 3- ما موقفك في مجال الاتجاهات نحو خدمة الآخرين بالمقارنة باتجاهات زملائك؟
- 4- ما تأثير التكنولوجيا الحديثة على المدخل الذي تستخدمه لخدمة العملاء؟

استقصاء: هل العميل في بؤرة الاهتمام؟

توجيهات:

أجب عن الأسئلة بأمانة قدر استطاعتك، استخدم المقياس الآتي:

1= غير موافق تماماً 2= غير موافق

3= غير محدد 4= موافق

5= موافق بشدة

م	بصفة عامة، إلى أي مدى	1	2	3	4	5
1	نستطيع معرفة احتياجات العملاء.					
2	قادرين على تلبية أو إشباع هذه الاحتياجات.					
3	متفهم لقيم عملائنا.					
4	نفعل كل ما بوسعنا لنضمن ولاء عملائنا.					
5	حريصون على تقديم أفضل السلع والخدمات.					
6	حريصون على كسب رضا عملائنا.					
7	جادون في تحديد الأسعار المناسبة للسلع أو الخدمات التي نقدمها.					
8	حريصون على معرفة آراء ومقترحات عملائنا.					
9	حريصون على دراسة شكاوى عملائنا وأسبابها.					
10	جادون في حل هذه الشكاوى.					

التعليمات:

اجمع الدرجات الممثلة لإجابتك عن هذه الأسئلة، ستتراوح ما بين 10 و 50 درجة.

تفسير النتائج:

- أ- إذا حصلت على 38 درجة فأكثر، فإن العميل في منظمتك في بؤرة الاهتمام بدرجة كبيرة.
- ب- إذا حصلت على 37-24 درجة فإن العميل في منظمتك في بؤرة الاهتمام بدرجة متوسطة.
- ج- إذا حصلت على 23 درجة فأقل، فإن العميل في منظمتك ليس في بؤرة الاهتمام وهذا خطأ كبيراً، فسوف يترك العملاء منظمتك ويذهبون إلى منظمات أخرى.

استقصاء: تقييم مهارتك في تهدئة العملاء الثائرين

وضعت ريبيكا مورجان R.Morgan في كتابها «كيف ترضي العملاء الغاضبين؟» الاستقصاء التالي والذي يمكن أن يساعدك في تقييم مهارتك في تهدئة العملاء الثائرين:

دليل التقييم: 1=أبداً 2=نادراً 3=أحياناً 4=عادةً 5=دائماً

العبارة	١	٢	٣	٤	٥
أ- أعتقد أنني أستطيع تهدئة معظم العملاء الثائرين.	1	2	3	4	5
ب- عندما أكون مع عميل ثائر:					
1- أظل هادئاً.	1	2	3	4	5
2- لا أقاطعه.	1	2	3	4	5
3- أركز على ما يريد.	1	2	3	4	5
4- أرد على اتهاماته الشخصية دون اتخاذ موقف دفاعي واضح	1	2	3	4	5
5- أقلل من المقاطعات التليفونية وغيرها.	1	2	3	4	5
6- أعطي ردود فعل مناسبة للموقف.	1	2	3	4	5
7- أحاول إعطاء تعبيرات الوجه المناسبة.	1	2	3	4	5
8- أنظر إليه بثقة.	1	2	3	4	5
9- أصغي إليه جيداً قبل أن أصدر أي رد فعل.	1	2	3	4	5
10- أقوم بتدوين بعض الملاحظات إذا لزم الأمر.	1	2	3	4	5
11- أتعاطف معه.	1	2	3	4	5
12- أقنعه أنني هنا لا أريد سوى مساعدته.	1	2	3	4	5
13- أتحين الفرصة المناسبة لاستدعاء المشرف على العمل.	1	2	3	4	5

٥	٤	٣	٢	١	العبارة
5	4	3	2	1	14- أتحدث معه بثقة وبطريقة معبرة.
5	4	3	2	1	15- أستخدم الكلمات التي لا تزيد من ثورته.
5	4	3	2	1	16- ألتجنب إلقاء اللوم على زملاء العمل أو الشركة حيال تلك المشكلة.
					ج- بعد أن يغادر العميل الثائر المكان:
5	4	3	2	1	1- أتحكم في مشاعري.
5	4	3	2	1	2- لا أكرر سرد ما حدث أكثر من مرة.
5	4	3	2	1	3- أقوم بتحليل ما فعلته جيداً وما يتحتم عليّ القيام به.

التعليمات:

اجمع جميع درجاتك عن كل العبارات.

تفسير النتائج:

- 1- إذا حصلت على 68 درجة فأكثر فإن مهاراتك في تهدئة العملاء الثائرين عالية. ننصحك بالاستمرار على نفس الوتيرة.
- 2- إذا حصلت على 34-67 درجة فإن مهاراتك في تهدئة العملاء الثائرين متوسطة. ننصحك بحضور دورة تدريبية في الموضوع.
- 3- إذا حصلت على أقل من 34 درجة فإن مهاراتك في تهدئة العملاء الثائرين منخفضة. ننصحك بأن تغير عملك وتنتقل إلى وظيفة أخرى لا يكون فيها تعامل كبير مع العملاء أو الجمهور.

استقصاء: هل العميل هو محور الاهتمام في الشركة؟(*)

افترض أنك قد أخذت على عاتقك جعل العميل هو محور اهتمام الشركة، من أين تبدأ؟

سجل إجاباتك على العبارات التالية حول إمكانية توفر عناصر إحداث التحويل الممكنة وذلك وفق للمقياس التالي:

موافق بشدة = 5 موافق = 4 غير محدد = 3
غير موافق = 2 غير موافق تماماً = 1

العملاء	موافق بشدة	موافق	غير محدد	غير موافق	غير موافق تماماً
	5	4	3	2	1
1- نحن متفهمين جيداً لقيم عملائنا ونستطيع معرفة احتياجاتهم التي لم تلبى بعد.					
2- نحن نعلم من هم «أفضل» عملائنا ونفعل كل ما بوسعنا لنضمن ولائهم.					
3- نحن نعي العوامل التي تؤثر على خدماتنا ونستطيع العمل على تغييرها.					
4- يداوم عملاؤنا على إعطائنا أعلى الدرجات لتحقيقنا لـ (القيمة الكلية للعميل).					
الدرجات					
مجموع درجات العملاء =					

(*) المصدر الرئيسي: كفاءات (2005).

الاستراتيجية					موافق بشدة 5	موافق 4	غير محدد 3	غير موافق 2	غير موافق تماماً 1
1- لدينا رؤية واضحة جلية تؤيد أسلوبنا في تقديم خدمة أفضل.									
2- لدينا إستراتيجية واضحة تركز على خلق «قيمة كاملة للعميل».									
3- نحن نعد الأول في مجال الخدمة.									
4- نحن نفهم العوامل الهامة للنجاح في كل أعمالنا ولقد طورنا كفاءات وقدرات متميزة لتحقيق هذه العوامل.									
الدرجات									
مجموع درجات الاستراتيجية = درجة									

غير موافق تماماً 1	غير موافق 2	غير محدد 3	موافق 4	موافق بشدة 5	الأنظمة
					1- الأنظمة والمعالجات مصممة جميعها كي تعطينا ميزة تنافسية مقارنة بالآخرين.
					2- نحن قادة في تطبيق التكنولوجيا في صناعتنا.
					3- لدينا أنظمة معلومات تساعدنا على مشاركة التعلم واكتساب الخبرات مع المنشآت الأخرى.
					4- لدينا خبرات في الموارد البشرية تعمل على تنشيط فريق العمل واتخاذ القرارات.
					الدرجات
مجموع درجات الأنظمة = درجة					

الهيكـل التنظيمي					موافق بشدة	موافق	غير محدد	غير موافق	غير موافق تماماً
					5	4	3	2	1
1- عادة ما يتم العمل كأقرب ما يكون من طلب العميل.									
2- لدى هيكل الشركة أقل عدد من المستويات.									
3- لدينا الرغبة في محاولة تطبيق بعض الأنظمة البديلة.									
4- مفهومنا هنا عن الهيكل التنظيمي يمتد لما وراء الحدود التقليدية ليشمل العملاء والموردين.									
الدرجات									
مجموع درجات الهيكل التنظيمي = درجة									

غير موافق تماماً 1	غير موافق 2	غير محدد 3	موافق 4	موافق بشدة 5	العاملون
					1- نحن قادرون على جذب وتكوين كوادر من العاملين باستطاعتها استغل وزيادة مميزاتنا التنافسية.
					2- يشعر العاملون معنا بأنهم محل تقدير ونادراً ما نفقد من نود الاحتفاظ بهم.
					3- التنفيذيون لدينا يتمتعون بالبصيرة والشجاعة والالتزام.
					4- تساعدنا ثقافتنا الإسلامية على إنجاز الابتكار في مجال أعمالنا.
					الدرجات
مجموع درجات العاملين = درجة					

الدرجة	البنود	م
درجة	مجموع درجات العملاء =	1
درجة	مجموع درجات الاستراتيجية =	2
درجة	مجموع درجات الأنظمة =	3
درجة	مجموع درجات الهيكل التنظيمي =	4
درجة	مجموع درجات العاملين =	5
درجة	المجموع الكلي للدرجات =	

تفسير النتائج:

- 1- إذا حصلت على 67 درجة فأكثر فإن العميل هو محور اهتمام شركتك بدرجة كبيرة.
- 2- إذا حصلت على 33-66 درجة فإن العميل هو محور اهتمام شركتك بدرجة متوسطة.
- 3- إذا حصلت على 32 درجة فأقل فإن العميل هو محور اهتمام شركتك بدرجة منخفضة.