

الفصل الرابع

الاتصال في بيئة العمل

أشتمل هذا الفصل على:

- تعريف الاتصال في بيئة العمل. 
- أهداف الاتصال في بيئة العمل. 
- أهمية الاتصال في بيئة العمل. 
- تخطيط الاتصال في بيئة العمل. 
- الرسائل التي قد تحتويها الاتصالات المختلفة داخل المنظمة. 
- وسائل الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة. 
- الاتصال بين العاملين في المنظمة. 
- الاتصال مع العملاء. 

تعريف الاتصال في بيئة العمل :

الاتصال المؤثر والمهم من أدوات الإدارة الحديثة. فلا يمكن أن نجد منظمة بدون اتصالات داخلية وخارجية. فعلى سبيل المثال نجد أن الاتصال الممتاز داخل المنظمة سيمكن جميع المدراء والعاملين من معرفة العمل المطلوب منهم ومتى وأين ولمن هذا العمل ومن المسئول عنه ..

وفىما يتعلق بتعريف الاتصال في بيئة العمل أو الاتصال الإداري كأحد أنواع الاتصالات، يمكن تقديم التعريفات التالية :

- 1- الاتصال هو «توفير وتجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارية العمل. وتبادل هذه المعلومات بين العاملين والإدارات وتناقلها ونشرها».
- 2- الاتصال هو «تبادل المعلومات داخل المنشأة وخارجها من خلال شبكة من العلاقات المرتبط بعضها ببعض».
- 3- الاتصال هو «ربط العاملين والإدارات ببعض، وربط المنشأة بعملائها ربطاً وثيقاً ومستمرّاً».
- 4- الاتصال هو «عملية نقل واستقبال المعلومات لتحقيق أهداف المنظمة».
- 5- الاتصال هو «عملية تبادل الحقائق والأفكار والآراء من شخص لآخر في المنظمة وذلك بطريقة مفهومة وواضحة».
- 6- الاتصال هو «عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين العاملين، وبينهم وعملاء المنظمة».

أهداف الاتصال في بيئة العمل :

الاتصال في بيئة العمل يهدف إلى تحقيق أهداف عديدة، نذكر منها :

- 1- استخدام الكلمات والحركات وغيرها لتبادل المعلومات.

- 2- وضع الأفكار في صياغة (رسالة) وفي وسيلة مناسبة بحيث يمكن أن يتفهمها الطرف الآخر ويتصرف بالشكل المطلوب.
- 3- (أ) إعلام المرؤوسين بالأهداف المطلوب تحقيقها والسياسات التي تقررت والبرامج والخطط التي وضعت والمسؤوليات والسلطات التي تحددت.
- (ب) إعلام المرؤوسين بتعليمات خاصة بتنفيذ أعمال أو الامتناع عن تنفيذها بشكل معين في وقت معين.
- (ج) إعلام الرؤساء بما تم أو يتم أو بالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ وبالاقترحات ومشكلات المرؤوسين بصفة عامة.

أهمية الاتصال في بيئة العمل :

الاتصالات داخل المنظمات مثل شرايين الدم التي تجري في جسم الإنسان، تحمل لخلاياه وأعضائه الغذاء والطاقة، وتطرد عنه السموم.

هذا ويمكن تحديد أهمية الاتصال في بيئة العمل في الآتي :

- 1- حاجة العاملين للمعلومات المختلفة في العمل.
- 2- حاجة العاملين للمشاركة الفعالة في العمل.
- 3- مزاوله العاملين لعملية الاتصال لإنجاز أهداف معينة.
- 4- مساعدة العاملين في إنجاز أعمال اليومية.
- 5- المساعدة في حل مشكلات العمل.
- 6- المساعدة في حل مشكلات العاملين.
- 7- توجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم.
- 8- تحفيز العاملين.
- 9- استقبال الجمهور / العملاء.
- 10- تقديم السلع أو الخدمات إلى العملاء أو الزبائن أو المستهلكين..

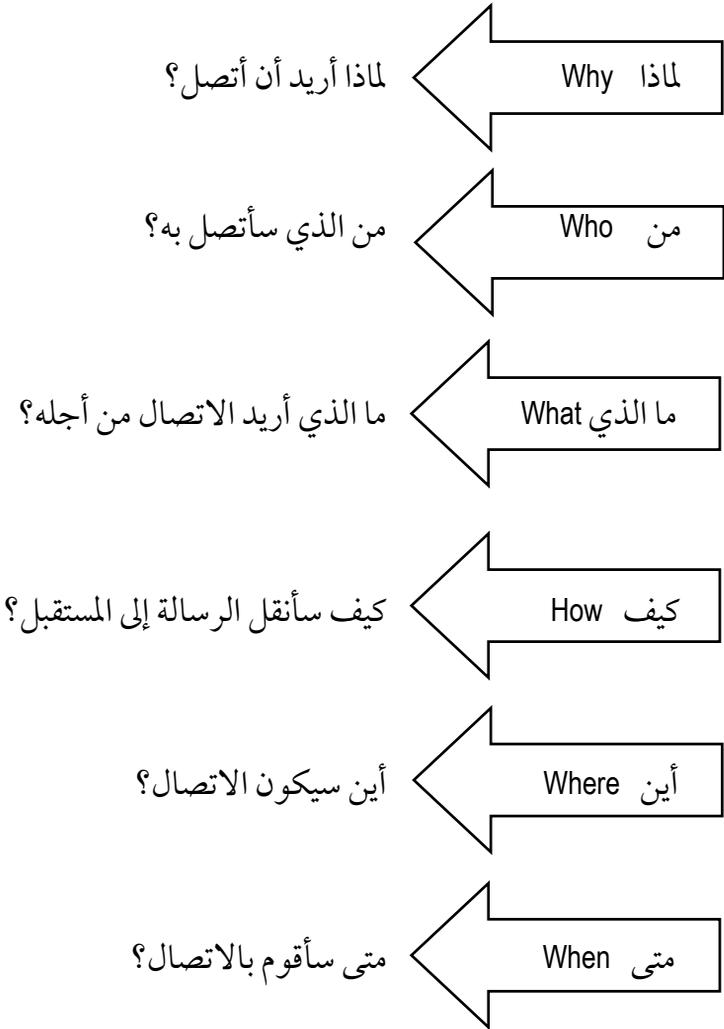
هذا ويمكن أن نقول إنه من المستحيل أن تمارس مجموعة من الأفراد نشاطها بدون تبادل للمعلومات. وكما يقول سايمون (بدون اتصال لا تكون هناك منظمة) فالإتصال ضروري لإيصال المعلومات التي تبنى عليها القرارات. وإذا كان الإتصال ضعيفاً أو غير مناسب كان القرار ضعيفاً وغير مناسب.

وتقدير نسبة الوقت المخصص لعملية الإتصال مرتفع فهي تتراوح بين 75٪ إلى 90٪. ينفق 5٪ من وقت الإتصال للكتابة، 10٪ للقراءة، 35٪ للتحدث، و50٪ للإتصالات أو الاستماع، وهو الوسيلة الوحيدة للمديرين والرؤساء في إنجاز مهامهم، ولا يستخدمونه كفاية أو هدفاً نهائياً وإنما لأنه الوسيلة الوحيدة لنقل المعلومات من طرف إلى طرف آخر: اجتماعات - لجان - خطابات - مذكرات - تقارير .. إلخ .

هذا وتتكون المنظمة من وحدات تنظيمية مختلفة تربط بينها خطوط اتصال في اتجاهين سواء على نفس المستوى أو على مستويات إدارية مختلفة. والمدير الناجح هو الذي يجيد مهارة الإتصال بأنواعه المتعددة. فهل أنت قادر على الإتصال الفعال؟

تخطيط الإتصال في بيئة العمل:

تخطيط الإتصال Communication Planning عبارة عن مجموعة من الأسئلة يسألها المرسل لنفسه ويجب عنها هي كالتالي:



شكل رقم (5)

عناصر تخطيط الاتصال

الرسائل التي قد تحتويها الاتصالات المختلفة داخل المنظمة :

كما رأينا أن الرسالة Message إحدى عناصر عملية الاتصال، ويحرص المرسل على إعداد الرسالة بالشكل المناسب والمطلوب وتوصيلها إلى المستقبل كما يريد المرسل. وقدّم كل من عبد الفتاح الشرييني وأحمد فهمي جلال أمثلة للرسائل التي قد تحتويها الاتصالات المختلفة داخل المنظمة:

جدول رقم (4)

أمثلة للرسائل التي قد تحتويها الاتصالات المختلفة داخل المنظمة

الاتصالات مع الرؤساء	الاتصالات مع الزملاء	الاتصالات مع المرؤوسين
1- تزويد الرؤساء بما يطلبه المرؤوس الرد على رسالة الرئيس.	1- تنسيق الأعمال والمجهودات معهم.	1- إصدار أوامر وتعليمات.
2- إخبار الرؤساء بما تم تنفيذه ومدى تقدم العمل	2- لتقديم المساعدة والعون في حل مشكلة معينة.	2- لإقناعهم بطرق عمل جديدة.
3- طلب المعاونة في حل مشكلة معينة.	3- لتزويدهم بمعلومات تساعد في أداء أعمالهم وتحسين الأداء.	3- لتقييم الأداء.
4- تقديم مجموعة من الأفكار لتطوير العمل والأداء.	4- للتعرف عليهم كأفراد.	4- لمكافأتهم، عقابهم، تأنيبهم
5- طلب توضيح تعليماتهم وأوامرهم.		5- لتوضيح التعليمات والأوامر.
		6- للتعرف عليهم كأفراد

وسائل الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة :

تتسم وسائل Means الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي لأي منظمة بالتعدد والتنوع. والقاعدة هنا هو ضرورة اختيار أفضل الوسائل وأنسبها لمخاطبة الجمهور مع مراعاة ظروف المنظمة وإمكاناتها المالية.. ويمكن تحديد أهم وسائل الاتصال بالجمهور الداخلي لأي منظمة فيما يلي :

- 1- المراسلات .
- 2- المرفقات .
- 3- المطبوعات .
- 4- النشرات .
- 5- الكتيبات .
- 6- لوحة الإعلانات .
- 7- المقابلات .
- 8- الاجتماعات .
- 9- الندوات .
- 10- الدورات التدريبية .
- 11- المؤتمرات .
- 12- صندوق الشكاوي .
- 13- صندوق المقترحات .

كذلك يمكن تحديد أهم وسائل الاتصال بالجمهور الخارجي لأي منظمة فيما يلي :

- 1- النشرات الدورية .
- 2- المراسلات .
- 3- الزيارات الميدانية .

- 4- زيارة الجمهور الخارجي للمنظمة.
- 5- الاجتماعات الخارجية مع الجمهور الخارجي.
- 6- الاجتماعات الداخلية مع الجمهور الخارجي.
- 7- الإعلانات في وسائل الاتصال الجماهيرية.
- 8- المسابقات.
- 9- الأفلام السينمائية عن المنظمة والمنتجات (سواء سلع أو خدمات) التي تقدمها.
- 10- عرض التقارير الهامة عن المنظمة (مثل: تقرير الأرباح، تقرير الحساب الختامي، تقرير مجلس الإدارة السنوي، ...) في وسائل الاتصال الجماهيرية.

الاتصال بين العاملين في المنظمة :

تعتبر القدرة على إقامة علاقات طيبة وقوية ومفيدة من القدرات المطلوبة في كل بيئات التفاعل الإنساني، وخاصة في بيئة العمل، وذلك لأن نجاح المنظمات - كما يشير هندري ويزنجر - لا يعتمد على الأداء الفردي للعاملين فقط، بل وعلى مقدرتهم على بناء علاقات عمل قوية وفعالة وحسن إدارتها. وسوف يتناول الكتاب هذا الموضوع بالتفصيل من خلال الحديث عن البنود التالية :

- 1- كيف تعمل بصورة أفضل ؟
- 2- مفتاحك للعلاقات الإنسانية: أنت مرؤوسك.
- 3- العلاقات الودية الدافئة.
- 4- الوصايا العشر للعلاقات الإنسانية الفعالة.
- 5- كيفية تحسين العلاقات والسلوك في بيئة العمل.

كيف تعمل بصورة أفضل ؟ ..? How to Work Better

- 1- Do one thing at a time 1- افعل شيء واحد في الوقت الواحد
- 2- Know the problem 2- اعرف وحدد المشكلة لمواجهةها
- 3- Learn to listen 3- تعلم فن الإنصات
- 4- Learn to ask questions 4- تعلم كيف تسأل الأسئلة
- 5- Distinguish sense from nonsense. 5- تعلم كيف تميز بين الشيء الحقيقي والشيء غير الحقيقي، بين الأسباب والنتائج، وبين الشيء الرئيس والشيء الفرعي
- 6- Accept changes as inevitable. 6- تقبل التغيير لأنه لا مفر منه وهو سنة واحدة.
- 7- Admit mistakes 7- اعترف بالأخطاء، لأنها أول خطوة نحو علاجها
- 8- Say it simple 8- قل ما تريد ببساطة
- 9- Be calm 9- كن هادئ
- 10- Smile 10- ابتسم (تبسمك في وجه أخيك صدقة)
- 11- The sound mind in the sound body. 11- العقل السليم في الجسم السليم

مفتاحك للعلاقات الإنسانية أنت ومرؤوسوك

Your key to Human Relations You & Your Subordinates

لكل إنسان مفتاحه. فإن كان معك المفتاح استطعت أن تنفذ إلى أعماق الشخص وإن تحقق هدفك من التعامل معه. والمفتاح هو أسلوب التعامل الذي يناسب الشخصية، ويخاطب الحاجات ناقصة الإشباع، ولا يمكن أن تنجح في التعامل مع شخص دون أن تفهم شخصيته ولا يمكن أن تنجح مع كل الناس إذا تعاملت معهم بأسلوب واحد.

- Listen them Out أنصت لهم
- Understand their Feelings افهم مشاعرهم
- Motivate their Desires حرك دوافعهم
- Accept their Personalities تقبل شخصيتهم
- News زودهم بالمعلومات
- Train their Abilities درب قدراتهم
- Organize their Efforts نظم جهودهم
- Uniqueness راع مبدأ التفريد
- Communicate With them اتصل بهم
- Honour their Achievements قدّر إنجازاتهم

العلاقات الودية الدافئة :

إن العلاقات الودية الدافئة ضرورية في العمل حتى يمكن أن ينجز الأشخاص أعمالهم معاً بأسلوب التعاون والمشاركة، فالصراعات بين الزملاء تضيف ضغوطاً جديدة إلى الضغوط الموجودة دائماً في أماكن العمل.

إن تقليل حدة الإجهاد والضغط النفسي أمر هام لسبب واحد وهو خلق علاقات عمل صحيحة مع الآخرين.

وإذا كنت تأمل في التقدم في مجال الإدارة أو الوصول إلى منصب أعلى في المنظمة التي تعمل بها فأنت في حاجة إذن إلى علاقات عمل إيجابية مع كل من حولك بدءاً من الزملاء وحتى الرؤساء كما أن الترقى للمناصب الإدارية يتطلب مهارات قيادية وخاصة القدرة على التأثير في الآخرين وحثهم على اتباع خطواتك أو قيادتك.

ولن تستطيع التقدم في مكان عملك إلا إذا كان لديك شبكة من الدعم والتأييد وأشخاص مخلصون على استعداد للعمل معك، والعلاقات الحسنة تؤدي إلى إمكانية وجود هذه الشبكة.

طرق بناء علاقات أفضل في العمل :

هناك العديد من الطرق لبناء علاقات أفضل في العمل نذكر منها :

تمرين :

1- حدد لنفسك النقاط المهمة في علاقاتك مع الآخرين.

.....

.....

.....

.....

تمرين :

2- حدد الفوائد التي ستعود عليك وعلى الآخرين وعلى المنظمة ككل في حالة وجود علاقات أفضل في العمل :

أ- فوائد تعود عليك :

.....

.....

.....

.....

ب- فوائد تعود على الآخرين :

.....

.....

.....

.....

ج- فوائد تعود على المنظمة ككل :

.....

.....

تمرين :

3- ادع الآخرين للتحدث عن أنفسهم وأنصت لكل ما يقولون:

تمرين :

4- أظهر تقديرك واهتمامك بالآخرين كأفراد..

ما هي النتائج الإيجابية المترتبة على ذلك ؟

تمرين :

5- اجعل من نفسك عاملاً يشجع ويحدث الآخرين على العمل ..

ما هي أساليب هذا التشجيع والحث التي يمكن استخدامها ؟

تمرين:

6- شارك الآخرين في اهتماماتهم ..

كيف تشارك الآخرين اهتماماتهم؟

.....

.....

.....

.....

النصائح العشر للعلاقات الإنسانية الفعالة :

- 1- ابتسم للناس .. فالعبوس والتجهم يتطلب تحريك 72 عضلة .. والابتسامة تتطلب أربع عضلات فقط.
- 2- تحدث إلى الناس .. فلا يوجد أجمل من عبارات التحية والمودة.
- 3- اذكر أسماء الناس عند التحدث إليهم .. فأجمل وأعذب الموسيقى في الأذن هي سماع الشخص لاسمه من الآخرين.
- 4- كن صديقاً نافعاً .. إذا كنت ترغب أن يكون لك أصدقاء...
- 5- اهتم بالناس بصدق .. فسوف تحب كل واحد منهم إذا حاولت بإخلاص.
- 6- كن سخياً في التقدير .. حذراً في النقد.
- 7- يوجد عادة ثلاث أوجه لكل خلاف: وجهة نظرك .. وجهة نظر الطرف الآخر .. ووجهة النظر السليمة.
- 8- كن نشطاً في تقديم خدماتك .. فأفضل ما يحسب لك في الحياة هو ما تقدمه للآخرين.
- 9- تعلم أن تثق في قدرات الناس .. فالثقة تبني علاقات تدوم للأبد
- 10- أضف لكل ما سبق روح الدعابة والمرح.

كيفية تحسين العلاقات والسلوك في بيئة العمل:

How to Improve Relationships and Behaviours in the Work Environment

هناك طرق وأساليب عديدة لتحسين العلاقات والسلوك في بيئة العمل نذكر منها:

- 1- أسلوب تطبيق الإدارة بالحب.
- 2- أسلوب تطبيق الإدارة بالمرح.
- 3- بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين بالمنظمة.
- 4- بناء وتدعيم ولاء العملاء للمنظمة.
- 5- الاهتمام بالدورات التدريبية للعاملين بالمنظمة.
- 6- تهيئة البيئة الجغرافية للبيئة الداخلية للمنظمة.
- 7- تهيئة البيئة الجغرافية المحيطة بالمنظمة.
- 8- تطبيق أسلوب الإدارة بالمشاركة.

الاتصال مع العملاء:

العمل بنجاح مع العملاء Clients أو الزبائن أو المستهلكين أو المستفيدين أو المراجعين أو ما نطلق عليه أحياناً الجمهور، علم وفن. فهو علم من منطلق أن التعامل مع الناس يحتاج إلى الدراسة والمعرفة والفهم لخصائص الناس وشخصياتهم ودوافعهم وسلوكياتهم..

وهو فن من منطلق أن التعامل مع الناس يحتاج إلى اكتساب مجموعة من المهارات مثل: مهارة الاتصال الفعال، مهارة الحديث، مهارة الإقناع، مهارة الإنصات، مهارة فهم لغة الجسم ..

وهذه المعرفة والقدرة لا تأتي من فراغ وإنما من خلال القراءة والمحاولة والتدريب ... والموظفون الذين يحققون النجاح في علاقتهم بالعملاء يصنعون ولا يولدون .

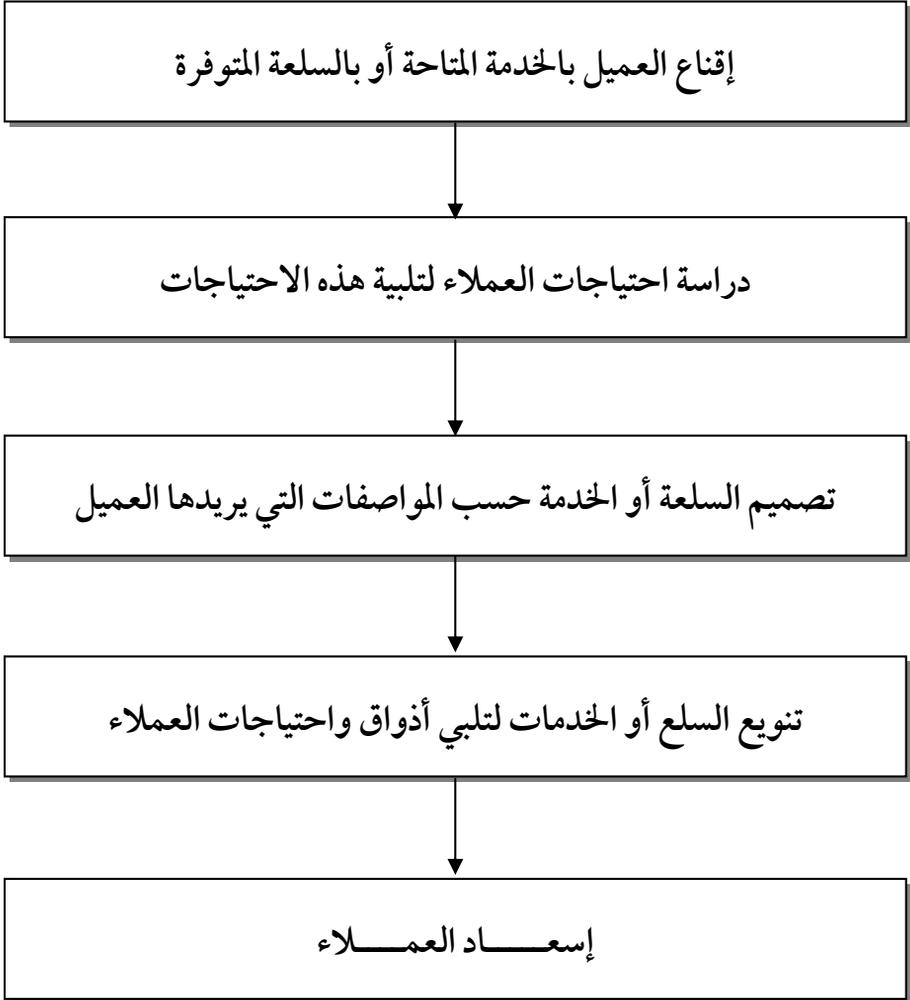
والعملاء في حاجة إلى الفهم والاحترام والعلاقات الإنسانية الطيبة، بالإضافة إلى الحصول على السلعة الجيدة أو الخدمة المتميزة التي جاءوا أصلاً من أجلها.

من هم عملاء المنظمة ..؟ .. تصنيف العملاء :

- عميلك الخارجي .. الذي تعامل معك في الماضي، والذي يتعامل الآن، والذي سوف يتعامل، والذي يجب أن يتعامل، والذي لا يريد أن يتعامل .. مع منظمته.
- عميلك الداخلي .. الذي توفر له شيئاً ما.. خدمة أو معلومة أو منتج .. داخل وخارج إدارتك .. سواء كان مرؤوساً أو رئيساً أو زميلاً.
- الموردون .. الخارجيون أو الداخليون .. الذين يوفر لك شيئاً ما.. خدمة أو معلومة أو منتج .. ماذا يحتاج ليوفر لك ما تحتاج إليه .. ؟
- المساهمون .. أصحاب الملكية .. ماذا يحتاجون منك ليستمروا في الاستثمار في منظمته ؟ .. وأيضاً لزيادة استثماراتهم فيها؟
- المنظمات الرسمية .. كافة المؤسسات الحكومية والتشريعية والقضائية .. كيف تحقق متطلباتها .. في شكل الالتزام بالدستور والقوانين والتعليقات ..؟
- المنظمات غير الرسمية .. مثل الجمعيات الخيرية وحماية المستهلك والفتوية .. إلخ .. كيف تساعدنا وتحقق متطلباتها وتوقعاتها ..؟
- المجتمع والبيئة .. كيف تحمي البيئة من التلوث بكافة أنواعه، كيف تساهم منظمته في خدمة المجتمع، كيف تساهم منظمته في تدعيم الاقتصاد القومي ...

مراحل الاهتمام بالعملاء :

يمكن تحديد مراحل اهتمام المنظمات بالعملاء كالتالي :



شكل رقم (6)

مراحل الاهتمام بالعملاء

الاتجاهات المعاصرة في التعامل مع العملاء:

يمكن رصد بعض الاتجاهات المعاصرة في التعامل مع العملاء في الآتي:

- 1- الاهتمام بأراء ومقترحات العملاء.
- 2- الاهتمام بشكاوي العملاء.
- 3- إشراك العملاء في إدارة المنظمة.
- 4- رفع شعار العميل أولاً.
- 5- التطبيق الحقيقي لمبدأ العميل دائماً على حق أو على صواب.
- 6- كسب رضا العملاء.
- 7- تلبية توقعات العملاء.
- 8- إسعاد العملاء.

كيف تكسب ثقة العميل؟

لكسب ثقة العميل تحتاج إلى تكوين ثلاث قيم هي: قيمة الأداء وقيمة السعر وقيمة سهولة التعامل. ومن ناحية قيمة الأداء، يبحث العملاء دوماً عن السلع والخدمات التي تلبى مطالبهم وتقدم لهم النتائج المطلوبة وبالنسبة لقيمة السعر، يحرص العملاء حرصاً بالغاً على دفع سعر معقول والاطمئنان إلى أن التكاليف التي سيتحملها في سبيل الحصول على السلعة أو الخدمة أقل ما يمكن.

ومن ناحية قيمة سهولة التعامل مع المنظمة، فإن العملاء يجدون راحة كبيرة عندما يجدون أن المنظمة قريبة منهم، وإجراءات الحصول على السلعة أو الخدمة قليلة، وسهولة الاتصال بالمنظمة، وسرعة الاستجابة، وروح التعامل الشخصي مع العملاء..

كيف تحافظ على عملاءك؟

هناك أساليب ووسائل عديدة يمكن أن تسترشد بها وتمسك بها حتى تحافظ على عملاءك، نذكر منها:

- 1- المعاملة الممتازة.
- 2- السعر المناسب.
- 3- السلعة الممتازة.
- 4- الخدمة المتميزة.
- 5- الوفاء بالوعود.
- 6- الشفافية في التعامل.
- 7- أرسل خطابات وكروت التهنئة في المناسبات المختلفة.
- 8- إبلاغ عملاءك بالإنجازات التي نفذتها المنظمة مؤخراً.
- 9- الرد على أسئلة العملاء بصورة موضوعية وسريعة.
- 10- الوفاء بالوعود التي قطعتها المنظمة على نفسها أمام عملاءها.
- 11- عدم تأخير حل مشكلات العملاء أبداً.
- 12- دعوة العملاء وغير العملاء للاتصال بالمنظمة.
- 13- مشاركة العملاء في مناسبات المنظمة ومناسباتهم الخاصة.
- 14- استشارة العملاء في بعض مشاريع المنظمة.
- 15- ناد كل عميل بأحب الأسماء إليه.
- 16- خذ وقتاً كافياً مع كل عميل.

لماذا ينفعل العملاء أحياناً؟

ينفعل أحياناً العملاء لأسباب عديدة منها:

- 1- سوء المعاملة.
- 2- سوء السلعة.
- 3- سوء الخدمة.
- 4- سوء الإدارة.

- 5- عدم توفر السلعة.
- 6- عدم توفر الخدمة.
- 7- عدم وجود الموظف القائم على تقديم السلعة أو الخدمة.
- 8- عدم نظافة المكان.
- 9- ضيق المكان.
- 10- كثرة عدد العملاء الذين يخدمهم الموظف.
- 11- طوابير الانتظار.

تخلص من خطايا الخدمة السيئة :

في هذا الشأن يمكن أن نقدم لك النصائح التالية والتي يمكن أن تساعدك في التخلص من خطايا الخدمة السيئة:

- 1- اللامبالاة.
- 2- التخلص من العميل.
- 3- البرود.
- 4- التعالي.
- 5- الآلية.
- 6- اللوائح.
- 7- التملص والمراوغة.
- 8- نقد الزملاء.
- 9- نقد المنظمة.
- 10- نقد العميل.
- 11- عدم تطبيق الشعارات.

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- اعط 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:

1- إذا حصلت على 17 درجات فأكثر ، فأكثر فإن علاقتك بالعملاء ممتازة. وتحب العمل معهم وخدمتهم. ننصحك بالاستمرار على نفس الوتيرة.

2- إذا حصلت على 9-16 درجات فإن علاقتك بالعملاء متوسطة. ننصحك بمراجعة الاستقصاء مرة أخرى لتعرف نقاط الضعف في علاقتك بالعملاء. وهذه هي البداية لتقوم بتعديل نفسك وتطويرها.

3- 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 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. 4= إلى درجة مفرطة / إلى حد بعيد جداً.

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

التعليمات :

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

تفسير النتائج :

- 1- إذا حصلت على 38 درجة فأكثر فإن اتجاهاتك نحو خدمة العملاء إيجابية ومتميزة.
- 2- إذا حصلت على 24-37 درجة فإن اتجاهاتك نحو خدمة العملاء متوسطة وعادية.
- 3- إذا حصلت على 23 درجة فأقل فإن اتجاهاتك نحو خدمة العملاء ضعيفة وسلبية.

أسئلة:

- 1- ماذا يخبرك هذا الاستقصاء عن اتجاهاتك في مجال خدمة العملاء؟
- 2- هل تعتقد أن الآخرين سيعطونك نفس التقييم؟
- 3- ما موقفك في مجال الاتجاهات نحو خدمات 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 4 = موافق بشدة

5	4	3	2	1	العبارة
					1- نستطيع معرفة احتياجات العملاء
					2- قادرون على تلبية أو إشباع هذه الاحتياجات
					3- متفهمون لقيم عملائنا
					4- نفعل كل ما بوسعنا لنضمن ولاء عملائنا
					5- حريصون على تقديم أفضل السلع والخدمات
					6- حريصون على كسب رضاء 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 الشكاوي

التعليمات :

اجمع الدرجات الممثلة لإجابتك عن هذه الأسئلة، ستتراوح درجاتك ما بين 10 و

50 درجة.

تفسير النتائج:

- 1- إذا حصلت على 38 درجة فأكثر فإن العميل في منظمتك في بؤرة الاهتمام بدرجة كبيرة.
- 2- إذا حصلت على 37-24 درجة فإن العميل في منظمتك في بؤرة الاهتمام بدرجة متوسطة.
- 3- 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: هل أنت ناجح في عملك؟

أجب من فضلك «بنعم» أو «أحياناً» أو «لا» عن الأسئلة التي ستقيس درجة نجاحك في عملك:

- 1- هل تفعل شيئاً واحداً (مهمة واحدة) في الوقت الواحد ؟
 نعم أحياناً لا
- 2- هل تقيم ما تفعله كل يوم في عملك ؟
 نعم أحياناً لا
- 3- هل تحاول أن تبتكر أساليب أو أشكالاً أو طرقاً جديدة في عملك ؟
 نعم أحياناً لا
- 4- هل تحترم رؤساءك في أغلب الأحوال ؟
 نعم أحياناً لا
- 5- هل تتعاون مع زملائك عندما يتطلب الأمر ذلك ؟
 نعم أحياناً لا
- 6- هل يستشيرك زملائك في بعض أمور العمل ؟
 نعم أحياناً لا
- 7- هل معدل غيابك عن العمل قليل جداً ؟
 نعم أحياناً لا
- 8- هل تأتي مبكراً إلى عملك في معظم الأحيان ؟
 نعم أحياناً لا
- 9- هل يلجأ لك رئيسك عند حدوث مشكلات في العمل ؟
 نعم أحياناً لا

- 10- هل تسعى لأن يرشحك رئيسك لدورة تدريبية سوف ترفع من كفاءتك في العمل؟
 نعم أحياناً لا
- 11- هل تتمنى أن تحصل على موقع رئاسي في مكان عملك؟
 نعم أحياناً لا
- 12- هل تعرف القوانين واللوائح المنظمة لعملك وتحتفظ بنسخة منها؟
 نعم أحياناً لا
- 13- هل قدمت أفكاراً جديدة ساهمت في تحسين العمل في الإدارة أو المؤسسة التي تعمل بها؟
 نعم أحياناً لا
- 14- هل تعرف العلاقة بين عملك الذي تقوم به وكيف يساهم في تحقيق أهداف مؤسستك؟
 نعم أحياناً لا
- 15- هل تشعر بالسعادة في عملك؟
 نعم أحياناً لا
- 16- هل تقرأ الصحف والمجلات أثناء وقت العمل؟
 نعم أحياناً لا
- 17- هل تقوم بإجراء مكالمات تليفونية شخصية أثناء وقت العمل؟
 نعم أحياناً لا
- 18- هل تدير وقت العمل بشكل جيد؟
 نعم أحياناً لا
- 19- هل ترى نفسك مخلصاً في عملك؟
 نعم أحياناً لا

20- هل شعارك التخطيط والتنظيم لكل شيء ؟

نعم أحياناً لا

التعليمات:

1- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «نعم»، ودرجة واحدة في حالة الإجابة بـ «أحياناً»، وصفري في حالة الإجابة بـ «لا» عن جميع الأسئلة ما عدا السؤالين 16 و17 فتعطي لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «لا»، ودرجة واحدة في حالة الإجابة بـ «أحياناً»، وصفري في حالة الإجابة بـ «نعم».

2- اجمع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج:

أ - إذا حصلت على 28 درجة فأكثر فأنت ناجح في عملك، استمر على ذلك فأنت تعرف وصفة النجاح... انتبه إلى بعض المضايقات من زملائك حتى لا تعوق مسيرتك.

ب- إذا حصلت على 14-27 درجة فأنت ناجح في عملك بدرجة متوسطة. لديك بعض مقومات النجاح. حاول أن تستكمل الباقي، ويمكنك الرجوع إلى الاستقصاء مرة أخرى للتعرف عليها.

ج- إذا حصلت على 13 درجة فأقل، فأنت غير ناجح في عملك، العمل لديك توقيع بالحضور والانصراف والتواجد بالجسم لا بالعقل والقلب لا بد أن تغير من أسلوبك في العمل. ننصحك أن تحب عملك وأن تخلص له فهو يمثل جزءاً من حياتك ومورد رزقك.

عليك أن تتعلم وتساءل وتحاول وسوف تنجح. النجاح ليس مقتصرًا على أناس دون أناس آخرين.

اطلب من رئيسك أن يساعدك وابدأ هذا التغيير من الآن، ولتكن أول خطوة الاشتراك في برنامج أو دورة تدريبية ترفع من مستوى أدائك.