

اشحن عملك بقوة التوربين

نمّ مجموعتك

بقلم كين رايت

لا شك أن تطوير جماعتك هو طريقة فعالة للغاية لتسويق عملك التجاري باستمرار. من الأصعب بكثير أن تجتذب زبائن جددًا عن طريق الإعلان وأساليب التسويق الأخرى من الاستمرار في علاقتك مع زبون حالي أثناء بيع منتجات أو خدمات إضافية.

ومن ثم، فإن الاحتفاظ بالزبون وكسب عمل جديد يمكن أن يكون دعامة لبناء عمل تجاري ناجح ومستقر. لقد وجدت أن أفضل طريقة لبناء مؤسسة عمل تدور حول خدمة الزبون الممتازة والاحتفاظ بالزبون هي عبر ثقافة عمل تدور عن تطوير كادر عمل منتج وسعيد.

عندما تطور فريق موظفيك فإنك تعزز بصورة غير متعمدة حملاتك التسويقية والإعلانية. ومن المتوقع أن ينخرط في ذلك مستخدموك وينقلون ذلك الحافز والشغف بالعمل إلى زبائنهم. عندما يكون زبائنك مسرورين فهم على الأغلب سيستمرون في استخدام خدماتك أو شراء منتجاتك. ولعل من الأكثر أهمية أن الزبون السعيد سوف يطريك أمام كل واحد يعرفه، وقلة من أدوات الإعلان الفعالة تتجح مثل نجاح الثناء الصادر من الفم.

الخطوات السبع الآتية ستساعدك في تطوير قوة عمل مهتمة وراضية ويعتمد عليها في عملك لتساعد في زيادة المحافظة على الزبائن ورضاهم:

1- أصغ: شجع تبادل المعلومات والآراء المفتوحة والصادقة بينك وبين كل مستخدم من مستخدميك. حدد ماذا يريدون أن يحصلوا عليه من عملهم. ما هي أهدافهم؟

ما الذي يحتاجونه؟ ما هي العقبات التي يواجهونها؟ اقترب منهم في كل كبيرة وصغيرة أثناء الإصغاء لهم من كل قلبك، دون أن تعطي أحكاماً.

2- كن عطوفاً: من الضروري أن تتواصل حقاً مع موظفيك. امضِ وقتاً مع كل واحد منهم واستكشف ما يجري لا في حياتهم المهنية فحسب، بل في حياتهم الشخصية أيضاً. بإبداء اهتمامك الحقيقي بموظفيك، أنت ستشعرهم أن شركتك لا تهتم فقط بعملها الأساسي، بل تهتم أيضاً بكل فرد في فريق العمل.

3- كن موثقاً: امتلك رغبة حقيقية لتطوير كل واحد من مستخدميك من أجل نموهم وانجازهم الشخصي. تفهم أن الناس يحتاجون إلى الشعور بالتحدي والاعتقاد بأن ما يفعلونه من أجل العيش يحمل قيمة كبيرة. أوجد بيئة مكتبية تستخدم قوى كل فرد واصغ عندما يقول أفراد الفريق إنهم يتمتعون، أو لا يتمتعون، بالقيام بمشروعات معينة. وباحترامك لمستخدميك بوصفهم بشراً (وليس مجرد وسائل لزيادة العائدات) فإنهم سوف يحترمونك ويعملون حقاً بجهد أكبر لأنهم يؤمنون بما يفعلون.

4- دربهم: بعد تقدير مهارات وخبرة كل واحد من مستخدميك ومقارنتها بالمهارات والصفات المميزة الضرورية للتفوق في موقعهم في عملك، اطرح برامج تدريبية مصممة بشكل خاص لمستخدميك لمساعدتهم على التوجه نحو زيادة قدراتهم في العمل. وعندما يكون أحدهم ماهراً في ما يعمل يكون من المتوقع أكثر أن يستمتع بالعمل ويرتبط به بشكل فعال. وسيكون لهذا تأثير مباشر على إنتاجية المستخدم لديك، وخدمة الزبون التي يقدمها عملك، وبالنتيجة خط القاعدة لديك.

5- قدم ملاحظات وآراء أمينة: كن عادلاً، وصادقاً، ومهذباً عند تقديم ملاحظاتك إلى مستخدميك، وكن متأكداً أن جميع تعليقاتك بناءة. تحدث معهم حول كيفية إمكانية تغيير سلوكهم أثناء استمرارهم في التحرك قُدماً. لا تركز على موضع تقصيرهم. أظهر لهم أنهم يتصرفون جيداً، وقدم بعض الاقتراحات حول كيفية تحسّنهم ثم تابع. امتدحهم لأخذهم بنصيحتك. وإذا كانوا ما زالوا يقصرون

وضّح المشكلة واطلب منهم أن يأتوا بحل من عندهم. بوضع الكرة في ملعبهم فإنهم سيتحققون أنك تثق بهم وتثمن رأيهم، وبالتالي فإنهم سيعملون بجهد أكبر للمحافظة على تلك الثقة. وبالإضافة إلى ذلك فإنك بمساعدة موظفيك على التحسن فإنك ستخلق زخماً حقيقياً لشركتك.

6- شارك في رؤيتك: ساعد موظفيك على فهم هدف الإستراتيجية الشاملة لشركتك وكيف أن كل جهد فردي يساعد في تحقيق هذه الرؤية. كن متأكداً أن موظفيك يفهمون صناعتك وعلمهم مختلف المسائل والمتغيرات وأطلعهم على التطورات الجارية. لن يقدر موظفوك فقط الوقت الذي تستغرقه لتعليمهم، بل سيكون لديهم تفهم أفضل لماذا ومتى عليك أن تتخذ قرارات صعبة.

7- خطط: بالإضافة إلى امتلاك رؤية لشركتك ينبغي أن يكون لديك خطة للمستقبل. ففي حين قد تكون لديك خطة للعمل فهل لديك خطة تطوير شخصية لكل واحد من مستخدميك؟ ينبغي ذلك. وعليهم أن يعرفوا أين تراهم أنت في المستقبل. دعهم يعرفون كيف تريد أن تتوسع، وأية أسواق جديدة تريد أن تختارها، وكيف تراهم ينمون ويتطورون معك. إنهم سيعملون بجهد أكبر عندما يرون فرصة محتملة لنموهم ونمو الشركة معاً.

عند خلق ثقافة عمل تدور حول تنمية الأفراد ابدأ بالمستخدمين الذين يرفعون التقارير مباشرة إليك -أي مديرو الأقسام. وحالما تتطور علاقتك معهم دعهم يطوروا العلاقة الوثيقة ذاتها مع أولئك الذين يرفعون التقارير إليهم مباشرة. ثقافة تطوير فريق العمل سوف تتوزع في عملك حتى تشمل كل مستخدم ليصبح جزءاً من النظام.

ضع في ذهنك أن هذه ليست مهمة سهلة. إنك ستحتاج إلى أن تكون مثابراً، ومصمماً، ومنغمساً في العمل. إن مجهود خلق ثقافة تطوير فريق العمل مجهود مهم، فالنتائج ستكون لافتة. سيشعر موظفوك شعوراً أفضل تجاه أنفسهم، وعملهم، وشركتك، وهذا ما يرفع الروح المعنوية، والحافز، ويساعد على الحفاظ على الموظفين، وعلى النتائج. سيكون زبائنك مسرورين لخدمتك الممتازة. وبالتالي ستضمن ولاءهم لك، وسيصبحون مدافعين

عن عمليك بتقديم دلائل على ذلك. وبتطويرك موظفيك عبر الخطوات السبع المذكورة تستطيع أن تحول قوة عمليك إلى أداة تسويقية بارزة.

كين رايت Ken Wright: مؤسس ورئيس «رايتكوتش / WrightCoach» وهي شركة تشغيل وتطوير وقيادة مختصة في تطوير الأفراد والمجموعات. تتضمن خبرة هذه المؤسسة 32 سنة في صناعة الخدمات المالية وثمانى سنوات CEO لمجموعة مالية كبيرة. ويعزو رايت نجاحه، بتاريخه الطويل في تحقيق قدراته في عالم المال والأعمال وحياته الخاصة، إلى أنه كان قائداً متفهماً وقريباً من موظفيه يحمل توقعات وآملاً كبيرة أثناء التركيز على تطوير الأفراد وإلهامهم، والتركيز على تنفيذ إستراتيجي لأهداف عمل أساسية. لمزيد من المعلومات يمكنكم زيارة الموقع الآتي: TheWrightCoaching.com. ومن أجل الاتصال به يمكنكم مراسلته على بريده الإلكتروني: Ken@TheWrightCoaching.com.

حق النشر ©2006، كين رايت

جميع الحقوق محفوظة

لا يمكن استخدام أي جزء من هذه المقالة وإعادة نشرها أو ترجمتها بأي شكل أو وسيلة بشكل إلكتروني أو آلي بما في ذلك التصوير أو النسخ أو التسجيل أو تخزين المعلومات دون إذن خطي من الكاتب باستثناء استخدام عبارات مقتضبة منها في أي بحث أو دراسة.