

الفصل الثاني عشر

مهارات التعامل مع العملاء - 1 -

أشتمل هذا الفصل على:

- مقدمة. 
- معوقات الاتصال الجيد بالعملاء. 
- الوصايا العشر للاتصال الجيد مع العملاء. 
- أسرع الطرق لتحسين مهارة وفن الاتصال بالعملاء. 
- استقصاء: تقدير مهاراتك في الاتصال بالعملاء. 
- مهارة الإنصات. 
- عقبات الإنصات الجيد للعملاء. 
- ما الذي تفعله لتستطيع الإنصات بشكل جيد؟ 
- استقصاء: هل أنت منصت جيد للعملاء؟ 
- مهارة الحديث. 
- استقصاء: هل أنت متحدث لبق مع العملاء؟ 
- استقصاء: هل أنت متحدث جيد مع العملاء؟ 

مقدمة:

يقول جون دي روكفيلر: «إنني على استعداد أن أدفع مقابل اكتساب مهارة القدرة على التعامل مع الأشخاص أكثر من أي مهارة أخرى على وجه الأرض».

معوقات الاتصال الجيد بالعملاء:

- التسرع في الحكم أو التعليق على كلام العميل.
- استخدام عبارات النقد اللازم باستمرار.
- المقاطعة المستمرة عند الحديث.
- الغضب عند المقاطعة للاستفسار.
- التعالي عند الحديث.
- التهكم والسخرية.
- المجادلة خارج الموضوع.
- الأحاديث الجانبية.
- عدم متابعة العميل بالنظر.
- السيطرة على الحديث.

الوصايا العشر للاتصال الجيد مع العملاء:

- 1- خطط جيداً وحدد هدفك من عملية الاتصال مع العملاء.
- 2- حدد بدقة العميل أو العملاء المطلوب منك التحدث معهم.
- 3- اختر الظروف المناسبة لعملية الاتصال مع العملاء.
- 4- هيئ العلاقة بينك وبين العميل.
- 5- حدد وسيلة الاتصال المناسبة.
- 6- ضمن رسالتك منفعة تهم العميل.
- 7- ليكن اتصالك مع العميل وجهاً لوجه لتفادي سوء الفهم.
- 8- استخدم لغة بسيطة وواضحة.
- 9- كن منصتاً جيداً.
- 10- تابع ردود أفعال العميل.

أسرع الطرق لتحسين مهارة وفن الاتصال بالعملاء:

- 1- لا تقاطع العميل، دعه يتحدث بحرية.
- 2- لا تصرخ، ابق هادئاً وتوافق مع نغمة صوته.
- 3- لا تجعل رد فعلك مبالغاً فيه ومفتعلاً، بل ركز اهتمامك على النتيجة.
- 4- لا تشكو بل توجه إلى العميل وتحدث معه لحل المشكلة.
- 5- لا تعتقد أنك عالم بشعور العملاء ومطالبهم، بل أسألهم عن ذلك.
- 6- لا تفترض أن العملاء يعملون بماذا تشعر وماذا تريد، بل عليك أن تعبّر عن نفسك لهم.
- 7- لا تسخر من العملاء.
- 8- احترم آراء العملاء.

- 9- لا تجادل بل استمع للعملاء ثم أشرح وجهة نظرك.
- 10- لا تهدد العملاء لأن ذلك سوف يأتيك بنتيجة سلبية على المدى الطويل.
- 11- لا تكن سلبياً حاول أن تفتح صدرك للمقترحات الجديدة القادمة من العملاء.

استقصاء

تقدير مهارتك في الاتصال بالعملاء

من فضلك أجب عن الأسئلة التالية:

- 1- استطيع أن أحدد أهداف اتصالي مع العملاء.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 2- استطيع أن أدرس خصائص العملاء.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 3- استطيع إعداد الرسالة المناسبة المراد إرسالها للعملاء.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 4- استطيع اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال بالعملاء.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 5- استطيع التحدث مع العملاء بثقة.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا
- 6- أرحب بتساؤلات واستفسارات العملاء.
☐ نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا

7- اهتم برودود الأفعال عند اتصالي بالعملاء.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

8- أراعي قواعد الكتابة الجيدة عند كتابة الخطابات والتقارير الموجهة للعملاء.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

9- أسجل الملاحظات والمعلومات الهامة عند مناقشة الموضوعات الهامة مع العملاء.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

10- استخدم وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة (مثل: الفاكس والحاسب الآلي) المتاحة في المنشأة التي أعمل بها.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

11- أفضل الاتصال المباشر وجهاً لوجه عن الاتصال غير المباشر مع العملاء (مثل الخطابات والتقارير).

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

12- أخطط للأحداث المهمة مثل المؤتمرات بمستوى عال من الكفاءة والفعالية.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

13- أؤمن بسياسة الباب المفتوح في الاتصال بالعملاء وفي اتصاليهم بي.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

14- في عملي أرفع شعار الإدارة على المكشوف أو الإدارة المفتوحة.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

15- أفهم كثيراً من الأمور من خلال ملاحظة لغة الجسم أو الجسد Body Language لدى العملاء.

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

التعليمات:

- 1- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «نعم» عن أي سؤال.
- 2- أعط لنفسك درجة واحدة في حالة الإجابة بـ «إلى حد ما» عن أي سؤال.
- 3- أعط لنفسك صفرًا في حالة الإجابة بـ «لا» عن أي سؤال.
- 4- اجمع جميع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج:

- أ - إذا حصلت على 24 درجة فأكثر فأنت ذو مهارة مرتفعة في عملية الاتصال بالعملاء. ننصحك بالاستمرار على هذا المستوى.
- ب - إذا حصلت على 17-23 درجة، مهارة الاتصال بالعملاء لديك متوسطة حاول تحسينها.
- ج - إذا حصلت على 16 درجة فأقل، فإن مهارة الاتصال مع العملاء ذات مستوى منخفض، عليك أن تحدد نقاط ضعفك وأن تستفيد من الوصايا السابق الإشارة إليها.

مهارة الإنصات:

الإنصات Listening هو الاستماع بانتباه وتركيز ومن شروط الإنصات الجيد نذكر:

- 1- الاستعداد.
- 2- الانتباه.
- 3- الاستماع.
- 4- محاولة الفهم.
- 5- استوضح الأمر في حالة عدم الفهم.
- 6- تشجيع المرسل على الاستمرار.

عقبات الإنصات الجيد للعملاء:

ومن العقبات التي قد تصادف طريقك إلى الإنصات الجيد للعملاء:

- 1- شعورك الملح بأنه يجب عليك الإجابة عن شيء ما أو تقريره.
- 2- الحكم على الكلام الصادر من العميل، كما يفعل بعض المتعمقين في اللغة حيث إنهم يخرجون عن موضوع الحديث تماماً بسبب خطأ قد يقع من العميل في الإعراب مثلاً.
- 3- أن تسمع وأنت في عجلة من أمرك.
- 4- أن تسمع ما تريده سماعه فقط، فتختار مما قال ما تحب أن تسمعه فقط وتهمل ما عداه.
- 5- أن يكون لديك ما تود قوله ويلح عليك وتتحين الفرصة لمقاطعة العميل حتى تدلي بما لديك.
- 6- أن تكون مشغل البال تماماً مما لا يفسح مجالاً للإنصات الواعي للعميل.
- 7- أن لا تكون مثقفاً في الرأي مع العميل أو مقنعاً سلفاً أنك وإياه متنقضان في المبدأ.

- 8- أن ترى محدثك كشخص لا ينتمي إليك ولا تنتمي إليه، لكل منكما أفكار متعارضة.
- 9- أن تكون منصرف الذهن عن العميل أو محملاً فيه دون متابعة أو تركيز.

ما الذي تفعله لتستطيع الإنصات بشكل جيد؟

- 1- أن تنصت للأفكار وليس الجمل والعبارات، فربما تكون الجمل غير موضحة للمعنى.
- 2- أن تعرف المحتوى الحقيقي والمراد من وراء كلام العميل أكثر من التعرف على الظاهر منه.
- 3- فكر للأمام للاستعداد للنقطة التالية، لتربط بينها وبين النقطة الأولى وهكذا حتى نكون موضوعاً، ولكن احذر اعتقاد أو افتراض النقطة التالية.
- 4- لا تندفع بتحضير الرد على الحديث.
- 5- تجنب الأحكام المتعجلة.
- 6- ضع في عقلك دائماً أن الحديث مستمر حتى ميعاد الانتهاء، فلا تكن متلهفاً على فترات في وسط الحديث يتوقف فيها ولا تنتظر وقت الانتهاء وتظل تنظر في الساعة كل دقيقة.
- 7- أن يكون ذهنك حاضراً عند سياق الأمثلة حتى تربط بينها وبين المراد توضيحه بها.

استقصاء

هل أنت منصت جيد للعملاء؟

الآن ما مدى قدرتك على الإنصات الجيد وبتركيز؟ لتعرف الرد، عليك بالإجابة عن الأسئلة الآتية بـ «نعم» أو «لا»

عندما تنصت للعملاء أثناء حديثهم معك:

- 1- هل تعطي لهم الإحساس بالاهتمام بحديثهم؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 2- هل توفر الانتباه والتركيز لحديثهم؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 3- هل تشعر العميل بأنك متابع لحديثه من خلال إشارة حركية أو صوتية؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 4- هل نستخلص كثيراً من الأمور خلال الحركات الجسدية ونبرات الصوت لدى العميل؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 5- هل تقوم بتسجيل بعض النقاط المهمة التي وردت في الحديث أو الحوار؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 6- هل تترك العميل حتى ينتهي من حديثه ثم تقويم بمناقشته؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 7- في حالة عدم فهمك إحدى الأفكار التي طرحت في الحديث، هل تستوضح هذه الفكرة من العميل؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا

- 8- هل توافق على هذه العبارة: فن الإنصات يتطلب أن أكون مبتسماً بدرجة مقبول وفي الأوقات المناسبة؟
- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 9- هل ترد على الهاتف أثناء حديثك مع العميل؟
- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 10- هل تنصت إلى ما يهكم من الكلام فقط، وتعرض عن دونه؟
- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 11- هل تقاطع العميل كثيراً عند حديثه معك؟
- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 12- هل توشي للمتحدث بأنك معه في حين أنك لست كذلك؟
- نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

التعليمات:

- 1- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «نعم» عن الأسئلة من 1 إلى 8، وفي حالة الإجابة بـ «لا»، عن الأسئلة من 9 إلى 12.
- 2- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «أحياناً»، عن جميع الأسئلة.
- 3- اجمع جميع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج:

أ - إذا حصلت على 17 درجة فأكثر، فأنت منصت جيد تحترم العملاء وتهتم بهم عندما يتحدثون معك، وأغلب العملاء يستمتعون بالحديث معك، وهم سعداء لإنصاتك وانتباهك لحديثهم.

ب- إذا حصلت على 9 - 16 درجات، فأنت أحياناً منصت جيد، وأحياناً أخرى لا، وذلك عندما يكون موضوع الحديث وشخصية العميل غير ذي أهمية بالنسبة إليك أو أن انتباهك وتركيزك في الحديث يتأثران ببعض الأمور التي تشتت ذهنك وتبعده عن العميل.

ج- أخيراً، إذا حصلت على 8 درجات فأقل، فأنت شخص غير منصت للعملاء، أنت تستمتع إليهم بأذنك قط، لا بعقلك. وهذا يعرضك للوقوع في أخطاء عدة، لأن الإنصات للعملاء يوفر لك كثيراً من المعلومات التي تهتمك في الحياة والعمل أو الدراسة.

أغلب العملاء لا يحبون الاتصال بك، لأنهم ليسوا أغنياء، ولأنهم يدركون أنك لا تحترمهم ولا تهتم بهم نظراً لعدم إنصاتك إليهم، ننصحك بإعادة قراءة المقدمة والأسئلة مرة أخرى.

مهارة الحديث:

التحدث مع الآخرين عملية يمارسها الإنسان منذ الصغر في أشكال وصور مختلفة، ولذلك فإن التحدث فن يمكن تعلمه.

والاتصال الناجح والفعال مع الآخرين، يحتاج منا إلى لباقة في الحديث واللباقة في مخاطبة الناس تحتاج إلى صفات نذكر منها:

- 1- وضوح الفكرة لدى المتحدث.
- 2- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة (مثل المكالمات الهاتفية أو إرسال خطاب فاكس أو مقابلة أو اجتماع).
- 3- البساطة في الحديث.

- 4- التواضع.
- 5- الذوق السليم في الملبس.
- 6- الاختصار في الكلام.. فقد أوصى حكيم ابنه قائلاً: إذا تحدثت فاختصراً فإن كثرة الكلام تؤدي إلى الخطأ.
- 7- خفض الصوت عند الحديث. يقول الله سبحانه وتعالى في سورة لقمان:

﴿وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ﴾ (لقمان: 19).
- 8- انتقاء الكلمات المعبرة والمؤثرة.
- 9- عرض بعض الأمثلة والخبرات والتجارب وسرد بعض القصص بما يحقق عنصر الشويق وجذب الانتباه لدى الحاضرين.
- 10- الاستفادة من لغة الجسم (الإشارات، الحركات، الإيماءات، نغمة الصوت) في توصيل الرسالة أو الفكرة للآخرين.
- 11- احترام الناس.
- 12- الموضوعية في التعامل مع الناس.
- 13- الإنصات للآخرين عندما يتحدثون.

يقدم لك جاي كونغر Gay Kobjer، أستاذ إدارة الأعمال، هذه النصيحة، حيث يقول: «إن أفضل طريقة لتبادل الأفكار وتوصيلها هي تقديم المعلومات والحقائق بصورة قوية وبسيطة، وفي الوقت نفسه مختصرة».

ويضيف بول كليمان جاجو، B.K. Gago مؤلف كتاب «فن الكلام» نصائح أخرى لك في هذا السياق هي:

- كن واضحاً ودقيقاً عند التحدث مع الآخرين.
- اجعل حديثك مشوقاً وجذاباً.
- حاول أن تترك انطباعاتاً جيداً منذ البداية.
- اعرف كيف تؤثر في الآخرين.
- استعد قبل التحدث مع الآخرين من خلال إعداد نفسك والتخطيط للحديث.

استقصاء:

هل أنت متحدث لبق أثناء الاجتماع؟

يرجى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- هل تقوم بالتحضير الجيد والتخطيط السليم قبل التحدث مع العملاء؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 2- عند محادثتك للعملاء ، هل تحدد فكرتك وما تريد أن تقوله في نقاط ؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 3- هل تحاول أثناء حديثك مع العملاء أن تنتقى الكلمات المناسبة والمعبرة ؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 4- عند حديثك مع العملاء في الاجتماع هل تقرأ عليهم ما كتبه من أوراق فقط من دون أي تعديل أو تحرير منك يناسب الموقف ؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا
- 5- هل تتحدث مع العملاء بالسرعة التي تناسبهم ؟
☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا

- 6- هل تستخدم عبارات مفهومة المصطلحات التي قد يصعب على العملاء فهمها؟
نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 7- هل تغير من نغمة صوتك، حسب طبيعة الحديث، للتأثير في العملاء؟
نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 8- إذا سألك أحد العملاء سؤالاً مخرجاً أو سؤالاً بسيطاً جداً، أو سؤالاً تكرر من قبل، هل تجيب عنه؟
نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 9- عند حديثك مع العملاء، هل تنظر إليهم جميعاً؟
نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 10- هل رغبتك في التحدث والاسترسال في الكلام تشغلك عن الإنصات الفعّال للعملاء؟
نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 11- هل تستخدم لغة الجسم في التعبير عن أفكارك ومشاعرك؟
نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 12- هل تمتدح العملاء من دون مبالغة؟
نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 13- هل تستخدم الفكاهات بحساب وعندما يستدعي الحديث ذلك؟
نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 14- هل تقاطع العميل قبل استكمال كلامه؟
نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

- 15- هل تتفوه بكلمات بذيئة أو مؤذية في الرد على من أساء إليك ؟
 نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 16- هل تراعى الوقت المحدد للحديث وتختصر في الكلام ؟
 نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 17- عند انتهاء الحديث هل تلخص للعملاء النقاط الرئيسية التي تناولتها ؟
 نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 18- إذا ضحك أحد العملاء على موقف أو سلوك ما، هل تسخر من ذلك ؟
 نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 19- إذا ساعدك أحد العملاء في شيء ما، هل تشكره على ذلك ؟
 نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 20- إذا اختلف أحد العملاء معك في الرأي، هل تناقشه باهتمام ؟
 نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 21- هل تنتقي ملبسك بحيث تبدو أنيقاً أمام العملاء ؟
 نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 22- هل تتحدث مع العملاء بكبر وعدم تواضع ؟
 نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 23- في نهاية الاجتماع، هل تصافح العملاء وتلقي السلام عليهم ؟
 نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐
- 24- هل تمتدح نفسك كثيراً أمام العملاء ؟
 نعم ☐ أحياناً ☐ لا ☐

التعليمات:

- 1- أعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «نعم» عن جميع الأسئلة، عدا الأسئلة 4، 10، 14، 15، 18، 22، 24 فأعط لنفسك درجتان في حالة الإجابة بـ «لا».
- 2- أعط لنفسك درجة واحدة في حالة الإجابة بـ «أحياناً» عن جميع الأسئلة.
- 3- أجمع جميع درجاتك عن جميع الأسئلة.

تفسير النتائج:

- 1- إذا حصلت على 33 درجة فأكثر، فأنت متحدث لبق بشكل كبير، لديك صفات عدة جعلت منك شخصاً مؤثراً عندما يتحدث مع العملاء ، وخطيباً ممتازاً في المقابلات واللقاءات والاجتماعات.
- 2- إذا حصلت على 17-32 درجة فأنت متحدث لبق بدرجة متوسطة تراعي بعض قواعد التحدث مع العملاء ، ولا تراعي البعض الآخر، راجع مقدمة الاستقصاء حتى تتعرف إلى هذه القواعد بشكل أكثر.
- 3- إذا حصلت على 16 درجة فأقل، فأنت متحدث غير لبق، لا تجيد الاتصال مع العملاء ، وبخاصة عندما يكونون في شكل جمعي، حديثك غالباً غير مؤثر وغير جذاب لدى العملاء.

استقصاء:

هل أنت متحدث جيد مع العملاء؟

من فضلك أجب عن الأسئلة التالية بكل صدق وصراحة، بوضع علامة (✓) بالمربع الذي يتفق مع رأيك.

م	الأسئلة	نعم 1	أحياناً 2	لا 3
1	هل أنت ميال إلى مقاطعة العملاء قبل أن ينتهوا من حديثهم؟			
2	هل أنت ضعيف في قواعد اللغة؟			
3	هل تميل إلى استخدام الكلمات الضخمة بينما هناك كلمات أبسط وأوضح ووقعها على الأذن أكثر طبيعية؟			
4	هل لديك ميول نحو احتكار المناقشة؟			
5	هل تتحدث بسرعة كبيرة؟			
6	عندما يتحدث العميل؛ هل تفكر فيما سوف تقوله بعده، أم أنك فعلاً وحقيقة تستمع لما يقوله؟			
7	هل تلف وتدور في حديثك بدلاً من الدخول مباشرة في الموضوع؟			
8	هل تتحدث كثيراً عن نفسك؟			
9	هل تستخدم جملاً ليس لها معنى مثل «أنظر ماذا أعني»؟			
10	هل تستخدم لزمات معنية في حديثك مثل: آ...آ...آ...، واخذ بالك أنت ... الخ أو تهمهم في الكلام؟			
11	هل تميل «للحديث عن» وليس «التحدث مع» العملاء.			

م	الأسئلة	نعم 1	أحياناً 2	لا 3
12	هل تتجنب النظر مباشرة للعميل الذي تحدثه؟			
13	هل تميل أن تبدو أنك تعرف كل شيء عن محادثتك؟			
14	هل تميل للتحدث فقط عما يهيك؟			
15	هل تفشل في تشجيع العملاء في التعبير عن أنفسهم عن طريق سؤالهم أو المرونة في الآراء؟			
المجموع الكلي = درجة				

تفسير النتائج:

- 1- إذا حصلت على 21 درجة فأكثر فإن مهارة الحديث لديك مع العملاء متميزة.
- 2- إذا حصلت على 11-20 درجة فأكثر فإن مهارة الحديث لديك مع العملاء متوسطة.
- 3- إذا حصلت على 10 درجات فأكثر فإن مهارة الحديث لديك مع العملاء منخفضة.