

الفصل الخامس

الأنماط المختلفة للعملاء

أشتمل هذا الفصل على:

مقدمة	
العميل كثير الكلام (الثرثار)	
العميل المرح / المهرج.	
العميل الاجتماعي.	
العميل المتعجل.	
العميل البطيء.	
العميل البليد / السلبي.	
العميل الحساس.	
العميل المتسوق.	
العميل المتردد.	
العميل كثير المطالب.	
العميل المتذمر / المستاء.	
العميل المشاغب.	
العميل المتكبر / المتعالي.	
العميل المدعي / الدعي.	
العميل الخبير.	
العميل الإيجابي.	

الأنماط المختلفة من العملاء

مقدمة:

يختلف الأفراد فيما بينهم طبقاً لعوامل نفسية واجتماعية وثقافية وحضارية إلى حد كبير على الكيفية التي تصاغ بها أنماطهم السلوكية بل وعلى شخصية كل فرد فيهم. ولهذا، فإن شخصية الفرد تعتبر دالة لكل هذه العوامل. وإذا سلمنا بالحجة القائلة بأن التعامل مع الناس هو أحد مستلزمات الحياة البشرية وضرورتها، فإنه في الوقت نفسه يعتبر فناً من فنونها.

هذا، وتتنوع أنماط الشخصيات التي يمكن أن تتعامل معها داخل المنظمة أو خارجها. وفي هذا الفصل سوف نعرض لك بعض الأنواع المختلفة من أنماط العملاء الذين يمكن أن تتعامل معهم، مع تحديد الخصائص أو الصفات السلوكية الرئيسية لكل نمط من هذه الأنماط.

ويقابل العاملون مع العملاء بعض هذه الأنماط يومياً، والعاملون المتميزون عليهم اكتساب مهارات التعامل مع هذه الأنماط المختلفة والتي في أغلب الأحوال تكون صعبة وليس من السهل كسبها والتعامل معها بسهولة وإيجابية.

العميل كثير الكلام (الثرثار):

صفاته السلوكية:

- ثرثار (كثير الكلام).
- طلاقة في الحديث.
- يحب الشرح والتفاصيل.
- ليس للوقت أي أهمية عنده.
- غالباً ما يتحدث عن مواضيع جانبية وهامشية.

العميل المرح/ المهرج:

صفاته السلوكية:

- يميل بشدة إلى المرح والدعابة.
- يعرف كثير من النكات ويسردها واحدة تلو الأخرى.
- يبدو مسلياً.
- ثرثار (كثير الكلام).

العميل الاجتماعي:

صفاته السلوكية:

- بشوش ومرح.
- دافئ القلب.
- واثق بنفسه.
- كثير الكلام.
- ودود.

- يثق في الناس.
- مسترخي الأعصاب.
- غير منتظم.

العميل المتعجل:

صفاته السلوكية:

- نافذ الصبر.
- مستعجل دائماً.
- مندفع.
- يدعي أنه صاحب الأولوية.
- يقاطعك في الحديث.
- يغيّر رأيه وبسرعة.
- يحاول أن يعطلك عن العمل.
- يمكن أن ينزعج بسهولة.

العميل البطيء:

صفاته السلوكية:

- لديه صبر كبير.
- أحباله طويلة.
- يأخذ وقتاً طويلاً في كل مرحلة، في مرحلة الدراسة وفي مرحلة التفكير وفي مرحلة اتخاذ القرار.
- ليس للوقت أي أهمية عنده
- رد فعله بطيء.

العميل البليد السلي:

صفاته السلوكية:

- يتسم بالبلادة.
- رد فعله بطيء.
- يشعر أن معلوماته ضعيفة.
- لا يشعر بأن آرائه سوف تفيد المناقشة.
- يعزف عن المناقشة.
- عادة ما تصدر منه تساؤلات تدل على سطحيته وبساطة فكره.
- يوافق دائماً على كل آرائك.

العميل المتسوق:

صفاته السلوكية:

- يطلق عليه أحياناً بالشاطر أو بالفهلوي.
- ينصت لك.
- يستفسر عن كل شيء.
- ينتقل من فرد لآخر ويستفسر منهم عن نفس الشيء.
- يحاول دائماً الحصول على تخفيض في السعر.
- يحاول دائماً الحصول على أكبر قدر من المزايا.
- مساوم جيد.

العميل الحساس:

صفاته السلوكية:

- صوته مرتفع.
- يفسر الأمور بشكل سلبي.

- يتحسس من أي كلمة.
- يحاول ألا يخطئ.
- عابس في معظم الأوقات.

العميل الصامت:

صفاته السلوكية:

- ساكن.
- يجلس بعيداً.
- غير اجتماعي.
- يستمع أكثر مما يتكلم.
- لا يبدي أي تعابير أو إشارات تعبر عما يجول في نفسه.
- لا يعترض.
- يقتنع كثيراً بالبراهين والحقائق.

العميل المتردد:

صفاته السلوكية:

- غير متأكد ما الذي يريده بالتحديد.
- يتردد كثيراً في حديثه ومقترحاته.
- لا يستقر تفكيره على رأي واحد.
- يكره أن يتخذ قراراته بنفسه.
- يغضب بسرعة
- قلق وحيران.

العميل كثير المطالب:

صفاته السلوكية:

- كثير الطلبات واحداً وراء الآخر.
- يريدك أن تلبّي له هذه المطالب بسرعة.
- لحوج.
- في حالة عدم تلبية بعض طلباته يغضب منك ومن المنظمة.
- في حالة عدم تلبية طلباته يقدم الشكوى ضدك.

العميل المتذمر (المستاء):

صفاته السلوكية:

- دائم الشكوى.
- كثيراً ما ينتقد الآخرين.
- مستاء دائماً.
- يحمل صورة سلبية مسبقة عن المؤسسة وموظفيها.
- ربما له تجربة غير سارة مع مؤسستك أو مؤسسات مشابهة من نفس قطاع العمل.
- يهاجمك حالما يراك أمامه وبدون أي مقدمات.
- يشتم المؤسسة وجميع ما تقدمه من خدمات.
- أحياناً يعتذر عن ذلك.
- أحياناً يبكي بعد هجومه عليك وعلى المؤسسة.

العميل متصيد الأخطاء (القناص):

صفاته السلوكية:

- يحاول أن ينصب الفخاخ لك.
- يسألك أسئلة بغرض إحراجك.

- يتصيد لك المواقف بغرض إحراجك.
- لا يسأل إلا في النقاط التي يفهمها.
- معظم أسئلته غير مباشرة.
- مدخله استدراجي.

العميل المشاغب:

صفاته السلوكية:

- مشاكس.
- يجلس في ردود أفعاله.
- يهملهم بعبارات غير مفهومة عندما لا يقنع بما يقوله.
- ليس لديه الاستعداد للاقتناع.
- يحدث ضجة بلا مبرر ويرفع صوته أكثر من اللازم.
- يعمل على إيجاد رأي عام ضدك وضد الإدارة.

العميل المتكبر / المتعالي:

صفاته السلوكية:

- يمشي رافعاً رأسه.
- يبدو عليه التعالي.
- يتحدث معك بأطراف أنفه.
- يعتقد أنه شخص مميز وفريد.
- يُشعر الآخرين بأنهم أقل منه في المعلومات.
- ينتقد الآخرين.

العميل المدعي / الدعي:

صفاته السلوكية:

- يرى نفسه العالم ببواطن الأمور.
- يدعي معرفة كل شيء.
- يدعي فهمه لكل شيء.
- يتشبث برأيه.
- يفضل أن يتخذ قراره بنفسه.
- يحب توجيه الأنظار إليه.

العميل الخبير:

صفاته السلوكية:

- لديه معلومات كثيرة.
- لا يناقش أو يطلب شيء إلا بعد أن يكون قد أجرى دراسة مسبقة.
- عادة ما يقاطعك في الحديث عندما تخطيء أو تقول شيئاً غير معقول.
- لا يبدلي برأيه إلا إذا تأكد من فهم الموضوع الذي يشرحه محدثه.
- يتعد كثيراً عند الاجتهاد ويذكر البراهين والمراجع إلى تؤيد ما يقول.
- يقدم لك مقترحات مفيدة في تحسين المنتج أو الخدمة وأساليب بيعها أو تقديمها أو تسويقها.

العميل الإيجابي:

صفاته السلوكية:

- عقلاني.

- راشد.
- متفائل.
- متحمس.
- يعرف ما يريد.
- هادئ.
- جاد.
- لا يتعجل في حديثه.
- منصت جيد.
- يفكر بشكل إيجابي.
- يعرف ما يريده بالتحديد.