

نصائح إرشادية للتميز على الصعيد المهني

تميز في عملك بخطوات بسيطة

تميز



تميز في عملك بخطوات بسيطة / تأليف راشد محبوب

إخراج / وائل عبدالمجيد

الطبعة الأولى 1435 هـ - 2014م

تدمك 978-9948-16-599-6 ISBN

SIZE: 12,3 X 21,3

كتاب من القطع الوسط عدد الصفحات (178 صفحة)

رقم المطبوع 1/100122/31258



دار هماليل للطباعة والنشر
Hamaleel Printing & Publishing House



ت: 00971-2-4460777 - ف: 00971-2-4459111

صندوق البريد: 130777

البريد الإلكتروني: hamaleel@hamaleel.ae

الموقع الإلكتروني: www.hamaleel.ae



مؤسسة هماليل للإعلام

مؤسسة اعلامية تعنى بالأدب والفكر والثقافة والموروث.

© جميع الحقوق محفوظة لمؤسسة هماليل للإعلام

إن دار هماليل للطباعة والنشر تحترم آراء المؤلف وأفكاره وتشجعه على الإبداع والنشر، وكل الآراء الواردة في هذا الكتاب تخص المؤلف ولا تعبر بالضرورة عن المؤسسة.

obeikandi.com

نصائح إرشادية للتميز على الصعيد المهني

المؤلف: راشد محبوب

obeikandi.com

إهداء:

إلى والدتي التي زرعت في داخلي شغف التعلم حتى وإن
كان في أقاصي البلاد
إلى والدي رحمة الله عليه الذي علمني حب التسامح
والتفائل

obeikandi.com

المقدمة

في ظل الحياة المتطورة التي نعيشها اليوم والتي تختلف عن ما كان أهلنا يعيشون في كل الأوجه والطرق. اختلفت متطلبات الحياة وأصبحت أسرع وظهر التنافس بين الشركات، كضرورة لضمان اتساع الانتشار لشركات ومؤسسات تشابهت أهدافها وأوجدت كل واحدة طرقاً للنجاح ولجذب العدد الأكبر من الزبائن والمتعاملين.

من هنا نشأ عنصر الجذب بين الشركات، ليكون العملاء والمتعاملون هم المسيطر الأول والأخير بوجود عنصر المنافسة الشديدة. وساعد العلم في التفوق في هذا المجال، على حد سواء، في ترتيب أصول الخدمة ورفع مستوى اللياقة المهنية وتعريف الخدمات للعملاء بغض النظر إذا كان العميل داخلياً أو خارجياً.

وهذا ما دفعني، ومن خلال خبرتي العملية في مؤسسات مالية مختلفة «خاصة وعامة» لتكوين مبدأ مبسط لما نحن عليه الآن وأحاول وضعه بين أيديكم. وهو بعض مما نشرت على صفحتي في تويتر @rashidmahboob منذ بدء تأسيسها حتى هذه اللحظة. قواعد أساسية في تقديم الخدمات وعرضها، وأساليب لتلافي الضرر عند حدوث أي خطأ. قواعد قد نكون ملمين بها، لكن علينا ترتيبها لضمان تقبلها وسهولة فهمها من الطرف الآخر.

«سوف يدافع عنك بعض العملاء ويدافع عن مؤسستك، ويوجد أيضاً من لا يهتم إنما يكون رغباً فقط في الحصول على خدماتك وخدمات المؤسسة، ومنهم الصعب ولن يرضى بأي شيء».

الموظف المتميز

11 خطوة لإدارة عملائك

التميز يعني الانفراد بجودة ونوعية المادة المقدمة. سواء كانت منتجاً غذائياً أو فكرياً أو خدمياً. ولضمان التميز فإن المعيار الأساسي هو الرضا والقبول عند الطرف الآخر والمحافظة على مساوئهما في أعلى الدرجات هو التميز بحد ذاته.

ليست معادلة صعبة أن نصنع التوازن ونقدم خدمة مميزة لعملائنا، بل إن الشروط الأساسية متفق عليها دائماً في هذا السياق. الابتسامة أولاً ويليها كل ما يُشعر العميل أو الزبون بالاطمئنان، ويقلل من وقت انتظاره ويزيد من سرعة الاتقان في إنجاز العمل.

• دائماً حافظ على مستوى ثابت عند تقديمك خدماتك
لعملائك، لا تكن متذبذباً كل يوم لديك يعتمد على
مزاجك أو على معطيات أخرى مثل عميل مهم أو غير
مهم.

• خذ بزمام الأمور عندما تكون مع المتعامل، وضح له
وساعده، أبق مع تواصل معه للنهاية وحتى لو كانت
هناك أطراف أخرى في الموضوع.

• لا تعتقد أن المتعامل يعلم كل شيء، اشرح له قدر
المستطاع واحرص أن جميع المعلومات المرغوب بها
مكتوبة لكي يطلع عليها بتأن.

• تواصل مع المتعامل عن طريق جميع الوسائل الحديثة
المتاحة كالرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني والموبايل.

ستجد نفسك محل تقدير من المتعامل.

• تذكر دائماً أن خيارات المتعامل كثيرة في السوق وهو من يرغب في الحصول على خدماتك باختياره، فلا تجعل ثقته فيك أو في مؤسستك تتزعزع. اكسب ثقته.

• لا تقارن نفسك أبداً بالآخرين، بل تحدى نفسك دائماً لتصل إلى ما وصل إليه الناجحون. تحدى نفسك كل يوم لعمل الأفضل.

• كن متفاعلاً مع عملائك، لا تنتظر بأن يقوموا هم بالتواصل معك، قم أنت بالتواصل معهم، أخبرهم بآخر التطورات الخاصة بمعاملتهم. استخدم الموبايل.

• استخدم التكنولوجيا المتاحة لديك للتواصل مع

عملائك SMS، البريد الإلكتروني أو الاتصال مباشرة.
المتعامل بالتأكيد سوف يقدر لك ذلك.

• اعمل لك ملفاً خاصاً يحتوي أسماء عملائك وأرقام هواتفهم للتواصل في المستقبل لعرض أية خدمات أو منتجات جديدة.

• المتعامل يقدر لك تواصلك معه وإطلاعك على منتج أو خدمة جديدة قد تم طرحها حديثاً من مؤسستك، اجعله يقدرك فسيقوم بتسويقك منتجك.

• المتعامل ذكي جداً ومطلع ومثقف ويعلم ماذا يريد ومتى. يريد فقط أن يعرف هل تستطيع أنت أن تساعدك، لا تجعله يفقد الثقة فيك. تعامل معه بذكاء.

12 خطوة لتحويل تجربة عملائك إلى تجربة متميزة

لا تقتصر الخدمة المميزة على قطاع معين من الأعمال دون الأخرى. فهي تشمل جميع الأعمال التي تروج لبيع منتجاتها. وبغض النظر عن طبيعة المنتج وطريقة بيعه فإن لكل واحد من المنتجات زبوناً تأسس هذا المنتج لحاجته به.

سواء كانت مؤسستك خدمية أو في مجال البيع، سواء كانت خاصة أو حكومية، يجب عليك كموظف السعي لجعل تجربة عملائك عند زيارتك تجربة متميزة دائماً.

1. هل تعلم بأن المتعامل يحسب الدقائق والثواني وهو ينتظر دوره؟ كلما طالت فترة انتظاره كلما شعر بعدم

الرضاء. تواصل معه وأخبره بأنك سوف تستدعيه قريباً.
سيشعر بالرضا.

2. لا تدع المتعامل ينتظر دوره في صمت، تواصل معه
وأخبره بأن دوره سيأتي بعد قليل.. سوف ينتظر برضاً
أكبر.

3. اجعل دائماً في قاعة الانتظار بعضاً من الضيافة مثل
الماء والقهوة العربية مع حبات الرطب والتمر. عملاؤك
سوف يقدرون ذلك.

4. اشغل عملاءك وهم بالانتظار بعرض التلفاز، وتوفير
المجلات والجرائد، والبروشورات الخاصة بمنتجاتك.

5. تستطيع كذلك توفير خدمة الإنترنت لعملائك سواء

باستخدام أجهزة كمبيوتر مخصصة لهم فقط أو الدخول
عن طريق اللاسلكي.

6. اجعل أحد موظفيك دائماً في الاستقبال منذ لحظة
دخول المتعامل لمؤسستك لمعرفة احتياجاته. ومن ثم يقوم
بتوجيهه إلى القسم المعني بسرعة ومباشرة.

7. خصص أحد موظفيك أو من زملائك بالمرور على
عملائك، وهم في قاعة الانتظار للتواصل معهم، سوف
يساعد ذلك في تخفيف أي توتر أو قلق يوجد لدى
عملائك.

8. لا تتردد بإخبار المتعامل بأن وقت الانتظار سوف
يطول قليلاً إذا لزم الأمر، فهذا سوف يجعله يحدد هل
يرغب بالانتظار أو الذهاب لقضاء أمر آخر.

9. فاجئ عملاءك بمبادرة بسيطة إذا كان ينتظر لفترة ما لديك، مثلاً اعرض عليه بعض العصير البارد أو حتى بعض الحلويات كضيافة.

10. لا تنس أبداً أن عملاءك هم ضيوف لديك ولدى مؤسستك فعاملهم كضيوفك بل عاملهم كضيوف شرف دائماً، فهم سبب وجود مؤسستك.

11. اجعل حضور عملائك لمؤسستك دائماً تجربة إيجابية لهم. فهم سوف يتحدثون عنك وعن مؤسستك للآخرين بكل إيجابية وشغف وسيبقون على تواصل دائم.

12. اشكر عملاءك بحرارة دائماً واطلب منهم التواصل معك في حال كان لديهم أية استفسارات.

13. «المتعامل يقدر تفاعلِكَ الإيجابي دائماً مثل الترحيب
بابتسامة، تقديم كأس ماء، التواصل مع الآخرين للإسراع
في إنجاز المعاملة.

14. ابقَ على تواصل دائماً مع المتعامل، فرسالة قصيرة
من هاتفك مثلاً بها دعاء أو تهنئة بقدوم رمضان لها أثر
كبير ويبقيك دائماً على تواصل».

11 نصيحة

للتميز وترتقي بأسلوبك الشخصي مع عملائك

أسلوبك الشخصي هو ما يذكر الزبون أو المتعامل بك. وما يطبع في ذاكرتهم وأذهانهم. ولإضفاء لمسة من الجاذبية على أسلوب عملك، عليك أن ترتب أفكارك وتظهرها مفهومة من الطرف الآخر «المتعامل». تميز وارتنق بأسلوب تعاملك مع عملائك وحافظ عليهم فهم عملاؤك وسبب وجود مؤسستك وسيبقون معك طالما ارتقيت بأسلوبك المتميز.

1. ارتقِ بأسلوبك مع عملائك: عند استقبالهم، ابتسم ثم ابتسم ثم ابتسم كن دائماً بشوشاً.

2. ارتقِ ورحب بعملائك بحرارة، استخدم عبارات مثل السلام عليكم، مرحباً، أهلاً وسهلاً، شرفت، قدومك أسعدنا وحافظ على ابتسامتك.

3. ارتقِ بأسلوبك مع عملائك و قف على قدميك عندما تستقبل المتعامل لا تكن متكاسلاً وتبقى في كرسيك ومد يدك للتحية وابتسم .

4. ارتقِ بأسلوبك مع عملائك واطلب منهم ما يريدون بذوق: نحن بخدمتك كيف يمكن أن أساعدك اليوم. وابق مبتسماً.

5. ارتقِ بأسلوبك مع عملائك وقدم كأس ماء أو كوباً من الشاي أو القهوة، فهم ضيوفك الآن وابق مبتسماً.

6. ارتقِ بأسلوبك مع عملائك وجهاز للمتعامل ما يريد

قبل أن يصل إليك، كن مبتسماً.

7. ارتقِ بأسلوبك مع عملائك ولا تتردد أبداً في التواصل مع الآخرين في مؤسستك لمساعدة للمتعامل وابقَ مبتسماً.

8. ارتقِ بأسلوبك مع عملائك وعرفهم على زملائك في مكان العمل للتواصل معهم في حالة إجازتك. وابتسم.

9. ارتقِ بأسلوبك مع عملائك وتواصل معهم دائماً وهم معك، اسأل المتعامل هل يوجد شيء آخر تستطيع مساعدتك فيه اليوم! وابقَ مبتسماً.

10. ارتقِ بأسلوبك مع عملائك دائماً، اترك الانطباع الأخير الأجل: قل لهم أنت هنا من أجلهم وتستطيع

التواصل في أي وقت للاستفسار، وحافظ على
ابتسامتك.

11. ارتقِ بأسلوبك مع عملائك: عند وداعهم ابتسم ثم
ابتسم ثم ابتسم كن دائماً بشوشاً.

«أكرم عملاءك في العمل
كما تكرم ضيوفك في بيتك»

17 خطوة للتميز في المبيعات

الهدف من إنشاء شركة أو مؤسسة أو مصرف هي غاية ربحية، وتختلف غايات المنتج والشرائح الموجهة له، هذا يفرض نمطاً معيناً في طريقة البيع.

قد تتوافر الشروط للعمل في المبيعات، وقد نكون ممن يحققون أرقاماً عالية على سلم التقارير الشهرية. لكن يبقى هناك أساس واحد «إدراك الخطوات الصحيحة للعمل»، التي تساعدنا على رفع مستوانا والحفاظ على وتيرة عمل ثابتة نحو الارتفاع.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تكون أنت أول من يقتنع بها، وتعلم بأنها ذات أهمية لعملائك.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تعلم جميع المزايا والمواصفات الخاصة بها، يجب أن تلم بجميع الخصائص.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تعلم من عملائك ماذا يرغب في الحصول عليه. لا تبع فقط للبيع.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تجهز نفسك بالمواد والمعلومات الخاصة بالمنتج لتزويد المتعامل بها عند اقتضاء الحاجة.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تكون واضحاً ومباشراً في عرضك، وذلك بدون إضاعة وقت المتعامل.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تكون محترفاً وتعلم كيف ستطرح المنتج أو الخدمة لعملائك ومتي، فهذا مهم.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تكون قد تدربت بما فيه الكفاية بشكل يومي على لعب الأدوار مع زملائك في العمل.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن يكون لديك شغف البيع، وفعلاً ترغب البيع بقوة وبحضور جميع حواسك.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تعرف احتياجات عملائك بالضبط، فأنت لا تستطيع لا تبيع للجميع المنتج نفسه.

• إن التميز في بيع منتجاتك أو خدماتك لا يوجد له حدود، لذا تميز اليوم في بيع خدماتك ومنتجاتك.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تكون متميزاً في طريقة عرضك للمنتج، فكلما كانت طريقة عرضك متميزة كلما كان أفضل.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تحفظ مزايا منتجك عن ظهر قلب، وتتفاعل مع عملائك بالإجابة على استفساراتهم بسرعة.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تكون إجاباتك مباشرة ومحددة وليس فيها غموض.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك

يجب أن تكون صريحاً، فإذا كنت لا تعلم الإجابة أخبره العميل أنك ستعود عليه بالإجابة بعد قليل.

• للتميز في بيع خدماتك ومنتجاتك لعملائك يجب أن تعطي خيارات متنوعة لعملائك بحيث يستطيع العميل أن يختار ما يناسبه.

«لذا تميز حيث أن التميز في بيع منتجاتك أو خدماتك لا يوجد له حدود لذا تميز اليوم في بيع خدماتك ومنتجاتك»

10 وسائل للتعامل مع عملائك وتستطيع كسبهم بشكل يومي

لا تتلخص الخدمة المقدمة من المؤسسة عند لحظة واحدة فحسب، وإنما قد تمتد أحياناً لفترات طويلة. وهذا يفرض على المتعامل التعامل معك مرات عدة، لذا احرص على أن تكون معاملتك مع جميع المتعاملين على المستوى نفسه من التميز. في نهاية المطاف هم سبب وجود مؤسستك ووجودك أنت!

1. استخدم كلمة شكراً دائماً، وكن دائماً مبتسماً وبشوش الوجه.

2. استخدم كلمة «لو سمحت» و«أرجوك» و«بعد إذنك» أينما دعت الحاجة مع عملائك .

3. اقترح بعض الحلول لعملائك بعد أن تستمع لاحتياجاتهم، ولا تكن صامتاً، تفاعل مع عملائك بإعطاء الحلول والنصائح.

4. اعرض على عملائك المزيد من المساعدة أو المعلومات عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني.

5. أذهل عملاءك بخدماتك، اجعلهم يشعرون بأنهم متميزون.

6. تابع مع عملائك حل طلباتهم ومشاكلهم، وابقَ على تواصل معهم حتى بعد حل المشكلة.

7. لا تجعل عملاءك يعتقدون أنك لا تتواصل معهم بعد تقديم خدمات، ابق على تواصل بعد البيع.

8. تشارك مع عملائك في بعض المعلومات الحديثة بشكل دوري بالإمكان إرسالها لهم عن طريق البريد الإلكتروني وخلافه.

9. اسأل عملاءك كيف تستطيع أن تطور خدماتك واشكرهم.

10. إذا وجدت معلومة جديدة تساعدك في تقديم خدمة أفضل لعملائك، اكتبها ومن ثم طبقها وتشارك فيها مع زملاء العمل.

«قل شكراً وابتسم دائماً»

8 فوائد تجنبها من تقديم خدمات متميزة

نحن كبشر نتفاعل مع مجتمعنا ومن حولنا في كافة أوجه حياتنا اليومية، أثناء التسوق، دفع الفواتير، موظفي الإبلاغ عن الشكاوى، طلب اشتراك في خدمة معينة. ومن بين كل هذه الأمور ستذكر من كان من بين هذه الخدمات ميمراً، ويمكن أن تتكلم عنه أو عن الفكرة كاملة بالمجمل. لذا فإن التميز لا يزال ملموساً ويوجد عدة طرق لبلوغه. الطبيعي أن تشعر برغبتك في العودة إلى الموظف المميز ولن تراجع موظفاً آخر لإتمام معاملتك. لماذا إذاً لا تكون ميمراً وتكون في صف أشخاص في الذاكرة دائماً؟

• ماذا ستجني إذا قدمت خدمات متميزة؟ سوف تحقق

مبيعات أكثر وأكثر لأن عملاءك سوف يرجعون دائماً إليك لذا تميز في تقديم خدماتك.

• ماذا ستجني إذا قدمت خدمات متميزة؟ سوف يزيد ولاء عملائك لك، وتحافظ عليهم، ولن يتركوك. لذا تميز في تقديم خدماتك.

• ماذا ستجني إذا قدمت خدمات متميزة؟ سوف تقلل من مصاريف مؤسستك التشغيلية. لذا تميز في تقديم خدماتك.

• ماذا ستجني إذا قدمت خدمات متميزة؟ كمؤسسة سوف يستمر موظفوك معك، ولن يتركوا مؤسستك. لذا تميز في تقديم خدماتك.

• ماذا ستجني إذا قدمت خدمات متميزة؟ سوف تقلل من مصاريف الدعاية والتسويق. لان الموظف هو من خدماتك المتميزة وسوف يسوقك. لذا تميز في تقديم خدماتك

• ماذا ستجني إذا قدمت خدمات متميزة؟ سوف تخلق لك بيئة عمل إيجابية مع عملائك وزملائك في العمل لذا تميز في تقديم خدماتك.

• ماذا ستجني إذا قدمت خدمات متميزة؟ عملائك دائماً يتطلعون إلى المزيد من الخدمات المتميزة، لذا تميز في تقديم خدماتك.

• ماذا ستجني إذا قدمت خدمات متميزة؟ استثمر في تقديم الخدمات والمنتجات المتميزة، هذا ما يتطلع له للمتعامل، لذا تميز في تقديم خدماتك.

«لماذا لا تكون مميزاً وتجني ثمار أدائك»

تطوير المهارات

18 خطوة

لترتقي بدكائك «الموظف الذكي»

لماذا يجب أن تكون ذكياً؟ ما الذي يحصل في العالم الآن؟ لم تعد أساليب وأسرار العمل في الشركات الناجحة خفية على أحد. ذلك ابتداءً من ترتيب الأفكار وكيفية إدارة الموارد وغيرها من أساليب وأفكار عدة.

أن تكون موظفاً ذكياً، يعني أن تكون ملماً بما حولك وكيف تتعامل مع الموارد المتاحة وما ينقصك بالفعل لإنجاح مهمتك. وهنا يكمن دورك في تتبع التكنولوجيا الحديثة وإيجاد ما يسهل عملك وترويض هذه التكنولوجيا المتطورة لتخدم أهدافك وتسرع عجلة تطورك.

يتغير العالم من حولنا بشكل سريع كل يوم، فعدد سكان العالم يتجاوز السبعة مليارات. ويوجد ما لا يقل عن مليار مستخدم لـ «الفيس بوك» وأكثر من 500 مليون مشترك

في تويتر، و 150 مليون مستخدم لـ «انستجرام». كما أنه رغم زيادة حجم مبيعات الأجهزة الإلكترونية سنوياً فإن هناك أكثر من 50 مليار تطبيق تم تحميلها للهواتف عن طريق I Tunes فقط.

العالم يتغير بسرعة كبيرة ويتطور بقفزات مذهلة، فأين أنت من كل هذا كموظف؟

أنت تعلم، أن الموظف الذكي يعرف كيف يعمل بذكاء، لذا استخدم ذكاءك لتنظيم وقتك وجهدك في العمل، ميز نفسك واعمل بذكاء، وهنا توجد بعض النصائح التي تساعد الموظف ليعمل بطريقة ذكية كل يوم:

• اعمل بذكاء: استخدم التكنولوجيا أينما كان ونظم وقتك وعملك.

• اعمل بذكاء: تخلص من الأوراق والملفات المكدسة بتنظيمها إلكترونياً.

• اعمل بذكاء: استخدم التطبيقات الحديثة وقم بإعداد قائمة بالأعمال أو المهام التي يجب القيام بها ويتم التذكير بها تلقائياً.

• اعمل بذكاء: احفظ قائمة بأرقام الهواتف والبريد الإلكتروني للجميع سواء عملاء أو زملاء في العمل.

• اعمل بذكاء: اعمل فهرساً للرسائل التي تصلك واجعلها كمجموعات مرتبطة ببعض من حيث الأهمية أو الموضوع.

• اعمل بذكاء: باستمرار وبصفة دورية قم بمراجعة بريدك الإلكتروني، ورسائلك الصوتية وأية رسائل أخرى وتفاعل واتخذ المطلوب.

• اعمل بذكاء: اعمل على الرد على بريدك ورسائلك في أوقات معينة مثل كل ساعة او كل ساعتين، أو مرتين في اليوم.

• اعمل بذكاء: استخدم تصنيفاً لرسائلك مثلاً (يجب متابعتها- تحويل الرسائل - إلغاء/مسح الرسائل - حفظ الرسالة).

• اعمل بذكاء: ركز على المعاملات والمهام التي تحدث فرقاً في العمل، ويمكن مراقبتها مثل عدد المعاملات التي تم إنجازها خلال اليوم.

• اعمل بذكاء: لا تضع وقتك في عمل أنشطة لا تدر أية منفعة (كالاتتماعات الطويلة - تصفح الإنترنت بدون فائدة - قضاء وقت إضافي على المواقع الاجتماعية مثل

فيس بوك وغيرها).

• اعمل بذكاء: ولا تضع وقتاً في الأحاديث الجانبية بدون فائدة تذكر.

• اعمل بذكاء: وحافظ على تواصلك دائماً مع عملائك وابتسم.

• اعمل بذكاء: تعلم أن تقرأ مواضيع جديدة في مجال عملك على الأقل مرة واحدة في الأسبوع.

• اعمل بذكاء: لا يجب أن تعمل أنت بنفسك كل الأعمال، اعمل مع زملائك واطلب مساعدتهم.

• اعمل بذكاء: تعلم أن تقول (لا) أينما دعت الحاجة

للأعمال التي تعتبر مضيعة للوقت.

• اعمل بذكاء: لا تضع وقتك في تحقيق الكمال لبعض المهام التي تعمل عليها، المهم الإنجاز.

• اعمل بذكاء: تعلم متى تطلب المساعدة من زملائك.

• عزيزي إن الموظف الذكي يعرف كيف يعمل بذكاء،

لذا استخدم ذكاءك لتنظيم وقتك وجهدك في العمل،
ميز نفسك واعمِلْ بذكاء.

«أن الموظف الذكي يعرف كيف يعمل بذكاء لذا استخدم
ذكاءك لتنظيم وقتك وجهدك في العمل».

12 خطوة للتعامل مع المدير الصعب

لكل شخص أسلوب في إدارة عمله يختلف تبعاً لدراسته وميوله واهتماماته، وفي النهاية تلتقي الأهداف وتختلف الطرق. يلعب المدير دوراً أساسياً في تأهيل وتدريب الموظفين، سواء كان هؤلاء الموظفون جديداً أو قدامى، وكذلك يكون هو الورقة الرابحة لمساعدة الموظف في رفع مستوى رضائه عن عمله.

والمدير مهما كانت طباعه ومهما اتسمت بالحدة أو الودية فإن هناك هدفاً في نهاية المطاف عليه أن يحققه ويبلغه.

وهنا تكمن أصول خطتنا في التعامل مع المدير. لذا تأكد أن هذه العلاقة دائماً مميزة بينك وبين مديرك الصعب.

هنا عليك أنت كموظف أن تتخذ بعض الخطوات الذكية لكي تتفاعل مع هذا المدير الصعب، لكي يساعدك في

تأهيلك ودعمك ولا يكون سبباً من أسباب ترك العمل.
إليك هنا بعض الطرق الإيجابية في التعامل لتضمن أنه
سوف يقدم لك الدعم المطلوب.

• كيف تتعامل مع مديرِك الصعب؟ اعرِف من الموظفين
الذين يتفاعلون بطريقة إيجابية، فهم توصلوا إلى الطريقة
الإيجابية للتواصل مع المدير، افعل مثلهم.

• كيف تتعامل مع مديرِك الصعب؟ يجب أن تعلم
أن جزءاً من علاقتك مع مديرِك أنت مسؤول عنها،
فخذ على عاتقك تطوير علاقتك مع مديرِك وذلك من
خلال:

• يجب عليك أنت كموظف أن تطلب مقابلة المدير
لإعطائه تقريرك اليومي أو الأسبوعي أو الشهري.

• إذا كان المدير مشغولاً ولا يوجد لديه وقت، اطلب موعداً محدداً حتى لو بعد أسبوع ويتم وضعه في الأجددة.

• يفضل دائماً تجهيز تقرير واضح بجميع الإنجازات التي تم القيام بها خلال تلك الفترة، وكن مبدعاً في التقرير.

• إذا لم يكن الوقت متاحاً كذلك يتم تجهيز تقريرك مع إنجازاتك وإرسالها له مع مذكرة صغيرة للتواصل معك إن كانت لديه ملاحظات.

• لا تتوقع من المدير أن يدعوك للاجتماع، بل تستطيع أن تطلب اجتماع معه فبادر أنت.

• كيف تتعامل مع مديرِك الصعَب؟ حاول أن تطلب من مديرِك أن تساعدَه في بعض المهام التي تشكل عليه عبئاً مثل متابعة التقارير وغيرها.

• كيف تتعامل مع مديرِك الصعَب؟ تابع الأوقات التي يبدو فيها مزاج المدير متعكراً، وحاول أن تتفادى هذه الأوقات للتواصل مع المدير، وتواصل في الأوقات الأخرى.

• كيف تتعامل مع مديرِك الصعَب؟ أخبر مديرِك عن طريقة تعامله معك، لا تتردد بإخباره عن شعورك، انتظر الوقت المناسب دائماً، وتكلم بهدوء وعلى حدة.

• كيف تتعامل مع مديرِك الصعَب؟ تابع باستمرار تطورك وتحسن أدائك مع مديرِك، إذا شعرت بأنه

لا يوجد تحسن، غير من طريقتك، غير من أسلوب
تدريبك وتطورك، كن صبوراً.

• كيف تتعامل مع مديرك الصعب؟ لا تناقش صلاحيات
مديرك حتى لو اختلفت معه، فمديرك لديه الصلاحيات
والدعم التام من الإدارة.

• كيف تتعامل مع مديرك الصعب؟ لا تأخذ انتقادات
مديرك لطريقة عملك بطريقة سلبية دائماً، بل استخدم
انتقاداته لتطوير نفسك، واعمل لك خطة للتطوير.

• كيف تتعامل مع مديرك الصعب؟ لا تطلب موافقة
مديرك إذا الأمر لا يتطلب ذلك، بل أنجز، ثم أخبره بما
أنجزت لاحقاً، فإن هذا يرفع من مستواك لديه.

• كيف تتعامل مع مديرِك الصعَب: لا تتكلم عن مديرِك خلف الكواليس، كن صادقاً ومخلصاً لعملِك، وركز على مهامِك.

• كيف تتعامل مع مديرِك الصعَب؟ لا تتعدى مديرِك وتذهب إلى رئيس مديرِك إلا في الحالات الطارئة جداً ولسبب مقنع جداً.

«أبداً لا تقلل من احترامِك لنفسِك، اعمل بجهد واحترام حتى آخر لحظة وحتى إن قررت الانتقال إلى إدارة أو قسم آخر».

16 نصيحة لتبدأ يومك الأول في العمل بتميز

قبولك في وظيفة جديدة هو المقدمة للدخول إلى عملك الجديد. اليوم الأول في العمل هو الصفحة الأولى من حياتك العملية في هذه المؤسسة، وغالباً ما يكون هذا اليوم حافلاً، حيث يصعب فهم كل شيء وإدراك الوجوه والأسماء الجديدة وطريقة العمل، لذا وتفادياً لكل ما سبق من أحداث قد تعصف بك في المكان الجديد فإنه يجب عليك أن تكون مستعداً فكرياً، مرتاحاً جسدياً ونفسياً لما قد تصرفه من جهد في هذا اليوم بالذات وذلك من خلال ما يلي:

- أول يوم عمل: إذا كان في رمضان يرجى الاهتمام بوجبة السحور (ينصح خبراء التغذية ب الزبادي- الروب مع الموز) ورمضان كريم.

• أول يوم عمل لك لدى أي مؤسسة ابدأه بتخطيط واستعداد واضح، ابدئه وأنت مليئاً بالنشاط، اجعله أول خطوة لك في سباق التميز.

• أول يوم عمل: مهم جداً خلق انطباع جيد، البس ملابس رسمية مناسبة ومريحة كذلك، اسأل إن كان يوجد زي معين، للسيدات لا تبالغي في الزينة.

• أول يوم عمل: ابدأ يومك صحياً بالإفطار المناسب الذي يحافظ على قوتك وصحتك خلال اليوم، وجبة صحية تساعدك على التركيز.

• أول يوم عمل: ابدأ نهارك مبكراً وكن مبكراً في وصولك، لا مانع أن تكون قد وصلت قبل بدء ساعة العمل، تهيأ وانتظر وأنت مرتاح.

• أول يوم عمل: اقرأ وابحث عن معلومات عن جهة عملك الجديدة، ابحث في الإنترنت أو اسأل أصدقاءك، فهذه المعلومات سوف تساعدك على فهم عملك بطريقة أفضل.

• أول يوم عمل: خذ معك تفاصيل حسابك المصرفي، فسوف تحتاجه الموارد البشرية لتحويل راتبك، ولا تنس كذلك مستنداتك الأصلية كالجواز والشهادات وغيرها.

• أول يوم عمل: تأكد من أن لديك كتيب ملاحظات صغير مع قلم لتقوم بتسجيل أسماء الأشخاص الذين تقابلهم ومهامهم وماذا يقولون لك عن العمل.

• أول يوم عمل: اسأل عن موقع أداء عملك أين يجب

أن تجلس أو مع من ليساعدك، وماذا يجب أن تعمل،
اكتب ذلك في كتيب ملاحظاتك.

• أول يوم عمل: اصنع جيداً إلى ما يقال لك في
أسابيع الأولى، واستفسر عن أي شيء غير واضح،
لا تشعر بالخجل.

• أول يوم عمل: لا تحاول إنجاز جميع ما يوكل إليك
في نفسه الوقت، بل ضع جدولاً زمنياً لكل مهمة مع
الوقت ومن الموظف المعني بها.

• أول يوم عمل: حاول تحديد وكتابه المهام اليومية
وتحديدها الأهم فالأهم، اسأل عن أهمية كل عمل،
وكم مرة يجب القيام به ومتى.

• أول يوم عمل: ابحث وانظر حولك من المديرين بالإمكان أن يكون لك القائد المثالي، ويستطيع مدك بالمعلومات ويوجه لتحسين أدائك وتطوير مهاراتك.

• أول يوم عمل: اسأل هل بالإمكان الحصول على المعلومات الإضافية ومن أين، مثل المراجع الداخلية، موقع الإنترنت الداخلي للمؤسسة، مركز التدريب، وغيرها.

« يجب أن تكون تثقتك بنفسك عالية جداً، فلا تنس أنه قد تم اختيارك لهذه الوظيفة وأنت الشخص المناسب »

11 خطوة

لتمييز اليوم وكل يوم

• تميز اليوم وكل يوم: اليوم وكل يوم هو جميل، اجعل أيامك كلها مميزة مع نفسك، مع عملائك، مع زملائك في العمل مع الجميع».

• تميز اليوم وكل يوم: حاول إنجاز جميع متطلبات المتعامل أولاً بأول وبحرفية عالية وبسرعة.

• تميز اليوم وكل يوم: «المتعامل سوف يقدر لك سرعة إنجاز معاملته، ويستطيع إنجاز أعماله الأخرى كذلك. سوف تكون منه محل تقدير.

• تميز اليوم وكل يوم: ساعد زملاءك في العمل إذا كان

لديك وقت إضافي. اجعل اليوم مميزاً لديهم كذلك

• تميز اليوم وكل يوم: رتب وقتك لإنجاز جميع أعمال اليوم والانتهاء منها في اليوم نفسه وعدم ترحيلها إلى اليوم التالي.

• تميز اليوم وكل يوم: اجعل يومك مميزاً مع نفسك، مع عملائك، مع زملائك في العمل مع الجميع.

• تميز اليوم وكل يوم: راجع قائمه العملاء التي لديك للتأكد من أنه لا يوجد لديك أية طلبات تخص عملاءك لا زالت معلقة لديك.

• تميز اليوم وكل يوم: تواصل مع الإدارات الأخرى في مؤسستك للتأكد من أنه لا يوجد لديك أية معاملات تنتظر الرد منك. واتخذ المطلوب.

• تميز اليوم وكل يوم: اعمل قائمة بالأعمال أو المهام التي لازالت معلقة لديك ويجب منك ترحيلها للغد.

• تميز اليوم وكل يوم: تمنى لزملائك في العمل ولعملائك أياماً سعيدة وأوقاتاً سعيدة أينما دعت الحاجة «وإن شاء الله كل يوم وأنت متميز واستمتع بجميع أيامك من الآن».

• تميز اليوم وكل يوم: اعمل قائمة بماذا سوف تعمل خلال إجازتك (نهاية الأسبوع)، اجعلها إجازة مليئة بالحيوية والنشاط والتواصل مع الأهل والأحباب.

«تميز اليوم وكل يوم.

اجعل أيامك كلها مميزة مع نفسك، مع عملائك، مع زملائك في العمل مع الجميع».

17 نصيحة لتطور مهاراتك

التعلم الدائم هو الطريق الأمثل لمعرفة كل الطرق الجديدة وما توصل إليه العلم بما يخدم القطاع الذي نعمل به. وتطوير المهارات لا يقتصر على جهة معينة فقط وإنما الاستعانة بعدة علوم في آن معاً. فالأعمال المكتبية مثلاً تتطلب تنظيماً في الوقت وثقافة محاسبية ومعلوماتية وخبرة كمبيوترية وإنترنت. كل هذا ليخدم مصلحة واحدة وهدفاً واحداً.

إن تطوير مهاراتك لكي تتميز هي مسؤوليتك أنت وحدك، لذا خذ المبادرة وابدأ بتطوير نفسك، فسواء كنت موظفاً جديداً أو مسؤولاً أنت من يجب أن يبادر.

• طور مهاراتك تتميز: طور مهارات وتواصلك، تواصل بالعين عند التحدث مع الآخرين، وعندما

يتحدثون معك.

• طور مهاراتك تتميز: طور مهارات تواصلك، تحدث بوضوح مع زملائك وعملائك.

• طور مهاراتك تتميز: طور مهارات تواصلك اعط انتباهك لمن حولك.

• طور مهاراتك تتميز: راقب حركات جسدك وابتعد عن بعض الحركات مثل النقر بالأصابع، أو هز الرجل أو إعطاء إحياءات بالوجه.

• طور مهاراتك تتميز: حسن من أسلوب الكتابة لديك، تدرب على كتابة الرسائل البريدية الإلكترونية، وكتابة التقارير والعروض.

• طور مهاراتك تتميز: درب مهارة الاستماع لديك،
تدرب على أن تصغي بذكاء إلى عملائك وزملائك، والى
رؤسائك في العمل.

• طور مهاراتك تتميز: كن مؤدباً عند الإصغاء، دع
الآخرين ينهون كلامهم، لا تقاطعهم.

• طور مهاراتك تتميز: اسأل أسئلة مهمة إذا لم تستمع
جيداً أو عندما لم تستوعب كامل الحديث.

• طور مهاراتك تتميز: حاول أن تكتب ملاحظات
وأنت تستمع، تدرب على كتابة الملاحظات في
الاجتماعات.

• طور مهاراتك تتميز: حسن من علاقاتك مع عملائك

وزملائك ورؤسائك في العمل واعمل دائماً كجزء من الفريق.

• طور مهاراتك تتميز: حسن من علاقاتك، كون أصدقاء في العمل مع الحفاظ على الاحترام.

• طور مهاراتك تتميز: راقب مسؤولك في العمل حاول أن تتعلم منه.

• طور مهاراتك تتميز: حاول أن تمارس قيادة فريق صغير في العمل أو العمل من ضمن فريق.

• طور مهاراتك تتميز: قم ببعض المبادرات، وخذ بعض المسؤولية في عملك بالتنسيق مع زملائك في العمل ورؤسائك.

• طور مهاراتك تتميز: حاول أن تضع لنفسك جدولاً زمنياً واضحاً لكل مهمة أو عمل تقوم به.

• طور مهاراتك تتميز: اقرأ بصفة دورية كل جديد، واعمل جدولاً زمنياً للقراءة ولا تترك القراءة أبداً، ثم لخص ما قرأته بخط يدك.

• طور مهاراتك تتميز: ابتسم ثم ابق دائماً الابتسام، كن بشوشاً ورحب بمن حولك من زملاء العمل، رؤساءك في العمل، عملائك، أصدقاءك كن دائماً مبتسماً.

« تطوير المهارات يحافظ على مواكبتك للتطور وتميزك في تسخير كل ما هو جديد في خدمة مصلحتك لترتقي بمهاراتك في العمل»

obeikandi.com

17 خطوة

نحو تعزيز ثققتك في العمل

الثقة هي الحافز، وثقتك في العمل هي الإيمان بسياسة الشركة والالتزام الدائم بتطبيقها والتحلي بالمسؤولية اتجاه تصرفاتك، والشعور بالاطمئنان إلى الجهد المبذول في العمل بما يخدم مصلحة العمل، ذلك لرفع الكفاءة وإنماء روح الفريق وتسريع عجلة التطور المهني بما ينعكس إيجاباً على الانتاجية.

• ثققتك بنفسك في العمل: راقب إنجازاتك اليومية، واعمل لك مدونة خاصة تسجل بها هذه الإنجازات.

• ثققتك بنفسك في العمل: اعمل لك قائمة للأعمال المطلوب منك إنجازها خلال اليوم.

• ثققتك بنفسك في العمل: أعمل لك كذلك قائمة للأعمال التي ترغب أنت بإنجازها.

• ثققتك بنفسك في العمل: استخدم التكنولوجيا لتسجيل وتدوين أحداثك وإنجازاتك اليومية.

• ثققتك بنفسك في العمل: إحفظ لديك أية شهادات أو رسائل شكر سواء من مؤسستك أو من عملائك.

• ثققتك بنفسك في العمل: راجع باستمرار رسائل الشكر التي استلمتها من مؤسستك أو من عملائك لتعزيز ثققتك بنفسك دائماً.

• ثققتك بنفسك في العمل: لا تخف إذا ما استلمت ملاحظة سلبية تخصك، بل أعط لنفسك الفرصة

للتفاعل معها والتحسين من مهاراتك.

• ثقتك بنفسك في العمل: دائماً حاول أن تعطي لنفسك مهلة يوم أو يومين للتفكير قبل اتخاذ أي قرار وادرس خياراتك جيداً.

• ثقتك بنفسك في العمل: ابحث عن التشجيع من الأشخاص الذين تعتقد بأنهم القدوة لك في العمل، اسألهم كيف يمكن تطوير نفسك أكثر؟

• ثقتك بنفسك في العمل: اسأل كذلك مديرِك كيف بالإمكان تطوير مهاراتك؟

• ثقتك بنفسك في العمل: اسأل مديرِك ما هي نقاط ضعفك وكيف تستطيع تطويرها.

• ثقتك بنفسك في العمل: اسأل مديرك عن نقاط القوة لديك وكيف يمكنك الزيادة في تطويرها؟

• ثقتك بنفسك في العمل: تحدى نفسك اليوم وكل يوم وأنجز مهام لم تتوقع إنجازها.

• ثقتك بنفسك في العمل: استخدم مهاراتك القوية لإنجاز مهام جديدة وإضافة سوف يساعدك ذلك من تطوير مهاراتك أكثر.

• ثقتك بنفسك في العمل: جرب مهام جديدة بدون تردد أو تخوف ولكن بحذر مع تخطيط.

• ثقتك بنفسك في العمل: كن أنت القدوة لزملائك، كن إيجابياً ومتواصلاً للجميع، ساعد زملاءك.

• ثقتك بنفسك في العمل: ارتقِ أنت بأسلوبك عن بعض الملاحظات السلبية أو الأفعال السلبية تفاعل معها بإيجابية.

« تعزيز ثقتك بنفسك في العمل من أهم عوامل تطوير أدائك في العمل، فتعزيز ثقتك سيساعدك في التقدم على السلم الوظيفي للأعلى».

17 نصيحة لتكون إيجابياً كل يوم

أن تكون إيجابياً في عملك كل يوم هو ما يضمن ويحقق لك النجاح والتميز، كما أنه يساعدك على بث الإيجابية لمن حولك في العمل وينعكس ذلك بشكل إيجابي على عملائك، لذا يجب أن تكون إيجابياً كل يوم واليوم.

توجد هنا 17 طريقة لكي تكون إيجابياً، وبالإمكان تطبيقها جميعاً أو جزء منها:

• كن إيجابياً في عملك: اذهب إلى النوم مبكراً الليلة السابقة (ابتعد عن السهر).

• كن إيجابياً في عملك: ابدأ يومك بصلاتك، صلاة الفجر.

• كن إيجابياً في عملك: اعلم بأن ما كتبه الله لك لن يأخذه غيرك.

• كن أنيقاً في هندامك وزيك الرسمي (اعتبر أن كل يوم هو يوم تصوير لك) فكن في أبهى حلة وأنيقاً بدون مبالغة.

• كن إيجابياً في عملك: ليكن إفطارك صحياً ومغذياً ومفيداً.

• كن إيجابياً في عملك: لا تستعجل في السياقة وأنت في الطريق إلى العمل واستمع إلى القرآن الكريم أو إلى بعض البرامج الخفيفة.

• كن إيجابياً في عملك: كن في موقع عملك قبل

الجميع.

• كن إيجابياً في عملك: ابدأ بالابتسامة والتحية مع الجميع (من المدير إلى المراسل) لا تستثني أحداً.

• كن إيجابياً في عملك: أخبر الجميع أنه يوم مميز للعمل وتوجد فيه الكثير من الإيجابية.

• كن إيجابياً في عملك: لا تتحدث مع زملائك في العمل في السلبيات (مثل المدير لا يستمع إلينا- ساعات العمل طويله...).

• كن إيجابياً في عملك: تحدث مع زملائك في الإيجابيات مثل (نحن نقدم خدمات مميزة لعملائنا- نحن نعمل لدى مؤسسة مميزة..).

• كن إيجابياً في عملك: احترم زملاءك ولا تتجاوز حدود الاحترام وتكلم عن مؤسستك أو زملائك في العمل بطريقة سلبية.

• كن إيجابياً في عملك: حدد لنفسك أهدافك الخاصة بك، وماذا يجب أن تعمل لتحقيقها، حاول تجزئة هذه الأهداف إلى أهداف صغيرة.

• كن إيجابياً في عملك: اجتمع مع مديرك على حدة وناقش معه أهدافك.

• كن إيجابياً في عملك: حاول المشاركة في الدورات المطروحة من قبل جهة عملك.

• كن إيجابياً في عملك: استثمر في نفسك، شارك في

بعض الدورات أو التدريبات الخارجية لتقوية مهاراتك مثل اللغة الانجليزية وغيرها (طور نفسك باستمرار).

• كن إيجابياً في عملك: مارس حياتك بنشاط وإيجابية خارج العمل (اذهب في رحلة استكشافية، اذهب إلى الصحراء، ازرع وروداً، اصنع شيئاً...).

«يجب أن تستمر في أن تكون إيجابياً في عملك كل يوم، هذا ما يضمن ويحقق لك النجاح والتميز والتقدم، فكن إيجابياً اليوم وكل يوم، استمر».

11 نصيحة

للتعامل مع زملائك في العمل

إنك تقضي مع زملائك في العمل أطول مدة يومياً، حيث في بعض الحالات تصل أحياناً إلى 12 ساعة يومياً، لذا يجب أن تبني معهم علاقة متميزة مبنية على الاحترام. ويجب أن ترتقي بأسلوبك مع زملائك لتكون علاقة عمل متميزة، حيث إن ذلك سيساعدك على الارتقاء في تعاملك مع عملائك ويحقق لك بيئة عمل رائعة. وتجد هنا 11 نصيحة تساعدك على عمل ذلك.

1. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك: اطلب أنت منهم النصيحة في بعض الأعمال فهذا سوف يعطيهم الأهمية ويتفاعلون معك بطريقة إيجابية.

2. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك: تواصل مع زملائك لمعرفة ما إذا كانت لديهم بعض الأعمال المتأخرة واعرض عليهم مساعدتك.

3. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك: اخبر زملاءك بأن العمل كفريق واحد سوف يؤدي إلى تحسن أداء العمل الجماعي لك ول زملاءك.

4. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك: لا تستغب زملاءك وتحدث عنهم.

5. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك: لا تشتك زملاءك لدى الإدارة لأتفه الأسباب.

6. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك: تواصل معهم بابتسامة.

7. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك: تواصل مع زملائك بعد ساعات العمل من خلال نشاط رياضي أو احتساء كوب من القهوة، أو الاشتراك في نشاط رياضي.

8. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك: تشارك مع زملائك بأية معلومات جديدة قد حصلت عليها. وتعتقد أنها سوف تساعدهم في مهامهم مثل المعلومات عن منتج جديد وغيره.

9. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك: حافظ دائماً على حدود الاحترام بينك وبين زملائك في العمل.

10. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك في العمل، احترمهم، قدرهم، ولا تقلل من شأن أي منهم، فهم جزء من فريقك ومن مؤسستك ونجاحك من نجاحهم.

11. ارتقِ بأسلوبك مع زملائك: ابدأ دائماً بتقديم العون
والمساعدة لزملائك، لا تنتظر أن يطلبوا ذلك.

«زملاءك في العمل، احترمهم، قدرهم، ولا تقلل من شأن
أي منهم، فهم جزء من فريقك ومن مؤسستك ونجاحك
من نجاحهم».

23 خطوة لتبدع في العمل

لكل عمل خطط لإنجازه تتشعب بطبيعتها وتتبع خيارات من أفكارنا. والإبداع هو إيجاد حل للمشكلات الناتجة عن طبيعة العمل بأساليب جديدة تعجب السامع والمشاهد.

هي خلق رؤية جديدة عبر تنظيم أفكارنا وبنائها من جديد معاً معتمدين على الموارد المتاحة، أو تطوير طريقة عمل لإنتاجية أفضل ربما عن طريق إدراك العمل وفهم الأشخاص (فريق العمل) واستخلاص الشوائب من الأفكار.

الإبداع هو أن نرى ما لا يراه الآخرون. وللوصول إلى هذه الحالة من الرؤية العميقة لإيجاد أفكار أو طرق ووسائل غاية في الجودة والتفرد بحيث تشكل إضافة

حقيقية لمجموع النتاج الإنساني، فذلك يتطلب منا عوامل عدة يجب إدراكها والعمل عليها.

الإبداع ليس له حدود، فهو لا يرتبط بمكان أو زمن ولا يرتبط بأشخاص، أنت من يحدد كيف تبعد ولا أحد غيرك، فكن مبدعاً.

• كيف تبعد في العمل: ارسم أفكارك واكتبها على الورق دائماً.

• كيف تبعد في العمل: قسم أفكارك إلى أجزاء صغيرة وحاول شرحها أكثر.

• كيف تبعد في العمل: اجعل اجتماعاتك لمدة أقصر.

• كيف تبعد في العمل: اطلب دائماً المساعدة من

زملاءك كلما دعت الحاجة.

• كيف تبدع في العمل: اعلم أنه لا يوجد شيء اسمه مستحيل.

• كيف تبدع في العمل: عندما تأخذ فترة الاستراحة حاول أن تكون مع شخص مختلف كل مرة.

• كيف تبدع في العمل: تناول غداءك مع فريق العمل لديك كلما سنحت الفرصة.

• كيف تبدع في العمل: اجعل فترات الاستراحة في العمل لمدة أقصر ولكن لعدة مرات.

• كيف تبدع في العمل: حاول أن تأخذ وقتاً قصيراً

للتأمل أو لأخذ نفس عميق أو لاستنشاق هواء نقي.

• كيف تبدع في العمل: اختار ثلاثة أشخاص واسألهم ماذا يعتقدون لفكرتك الجديدة وكيف بالإمكان تطويرها.

• كيف تبدع في العمل: ابتسم أكثر وابتعد عن القلق أكثر.

• كيف تبدع في العمل: اسأل زملاءك في العمل أسئلة صعبة.

• كيف تبدع في العمل: تحدى نفسك دائماً حتى في الأعمال المعتادة.

• كيف تبدع في العمل: حاول أن تكون أول من يصل إلى العمل في الصباح.

• كيف تبدع في العمل: حاول أن تعمل بعض الوقت في الكوفي شوب.

• كيف تبدع في العمل: حاول أن تأخذ قيلولة.

• كيف تبدع في العمل: اذهب في نزهة مشي قصيرة إذا استصعبت عليك مشكلة.

• كيف تبدع في العمل: قم بزيارة عملائك أكثر.

• كيف تبدع في العمل: سجل أفكارك في مفكرة صغيرة.

• كيف تبتدع في العمل: تخيل نفسك أنك تعرف جميع الأجوبة واسأل نفسك، ماذا سيكون الجواب؟

• كيف تبتدع في العمل: حاول أن تسجل بعض أفكارك بجهاز التسجيل وأنت تسوق سيارتك واستمع إليها لاحقاً.

• كيف تبتدع في العمل: اقرأ كتباً ليس لها علاقة بمجال عملك.

• كيف تبتدع في العمل: تمشي على شاطئ البحر.
« أنت من يحدد كيف تبتدع ولا أحد غيرك، فكن مبدعاً »

20 جملة من أشهر الأعذار الماثورة لدى الموظفين

تعتبر الجمل التالية بمثابة الأقوال الأكثر شيوعاً وانتشاراً في أوساط خدمة العملاء أثناء تعاملاتهم اليومية بغض النظر عن أسباب هذه الأقوال إن كانت صحيحة أم لا.

من الأقوال الماثورة لبعض الموظفين للمتعاملين:

• «هل عليّ أن أقوم بمخالفة تعليمات الإدارة لإرضاء المتعاملين»

• «لا أقدر ان أساعدك هذه تعليمات الإدارة».

• «تم رفض معاملتك من قبل المدير».

• «الإدارة رفضت معاملتك»

• «أسباب التأخير من الإدارة»

• «المدير غير متواجد لكي يوافق على معاملتك»

• «المدير في إجازة لا يمكن إنجاز معاملتك»

• «راجعنا غداً يمكن المدير يوافق باجر»

• «أنا ممكن أساعدك بس المدير يرفض»

• «ما اعرف ليش؟ الإدارة رفضت معاملتك، معاملتك

عادية جداً»

• «غداً مزاج المدير سوف يكون أفضل، تعال بأجر أحسن»

• «اليوم المدير مزاجه تعبان، ما يوافق على أي معاملة»

• «الإدارة ما ترد على التلفون»

• «الإدارة لم تقم بإعطائنا التدريب الكافي»

• «المدير يرفض مقابلة المتعاملين»

• «الإدارة لا ترغب في مساعدة المتعاملين»

• «الإدارة لا تستجيب إلى مقترحات المتعاملين والموظفين»

• «الإدارة مشغولة جداً الآن لا تستطيع النظر في طلبات المتعاملين»

• «الإدارة قامت بتحديث نظم الكمبيوتر مؤخراً ولم تقم بعمل التدريب اللازم»

• «جهاز الكمبيوتر لا يعمل حالياً» (النظام خارج الخدمة)

هذه بعض الأعذار التي يقوم الموظف بذكرها أمام المتعاملين وبدون شك لا يوجد دخان بلا نار، حيث إنه لو تم ذكر بعضها للمتعاملين فلا بد أن بعضها صحيح.

لذا ما الذي يجب على الإدارة أن تقوم بعمله ؟

«الأقوال المأثورة للموظفين للامتناع عن تقديم الخدمة
للعلماء لا حدود لها»

القائد

32 مهمة من أبرز مهام القائد الحقيقي

أنت كقائد لديك مهام كبيرة وتحديات كل يوم يجب عليك أنت تجتازها أنت وفريقك، فيجب أن تتصرف كقائد حقيقي وتساعد فريقك.

1. القائد الحقيقي يكون قدوة لفريقه دوماً في الأخلاق وحسن التصرف

2. القائد الحقيقي يكون دائماً متفائلاً ويبعث الإيجابية لفريقه.

3. القائد الحقيقي تكون له رؤية وبصيرة.

4. القائد الحقيقي لديه دراية بما يحصل حوله في

مكان عمله فهو يعلم أسرار العمل ويقدر أن ينقلها لفريقه.

5. القائد الحقيقي يعرف كيف يختار فريقه ولديه دراية كيف يوظف أعضاء متميزين في فريقه.

6. القائد الحقيقي يستطيع أن يبني بيئة عمل متميزة مبنية على تقديم أفضل الخدمات لعملائه.

7. القائد الحقيقي يعرف كيف يضع خططاً واضحة لتحقيق أفضل النتائج مع فريقه.

8. القائد الحقيقي يستطيع دائماً خلق الحماس لدى فريقه وتشجيعهم للوصول إلى أفضل النتائج.

9. القائد الحقيقي يعلم جيداً أنه لا بد أن يستمع إلى فريقه.

10. القائد الحقيقي يعلم جيداً كيف يتواصل مع فريقه بثتى
الوسائط والطرق وفي الوقت المناسب.

11. القائد الحقيقي دائماً يستطيع أن يحقق أفضل النتائج
مع فريقه.

12. القائد الحقيقي يعلم متى يجب عليه إعطاء
الصلاحيات المناسبة وكيف يفوض أعضاء فريقه لأداء
المهام المختلفة.

13. القائد الحقيقي يعلم كيف يستطيع أن يدرّب ويوجه
ويتابع أعضاء فريقه المتميزين عند أدائهم لمهامهم
المختلفة.

14. القائد الحقيقي يعلم كيف يطور وينمي مهارات أعضاء فريقه وخصوصاً المتميزين منهم

15. القائد الحقيقي لديه المقدرة على إدارة المشاكل المعقدة وغير الواضحة والاستعانة بفريقه لحلها

16. القائد الحقيقي يعلم كيفية إدارة وتنظيم وقته ووقت فريقه لتحقيق أهداف مؤسسته.

17. القائد الحقيقي لديه دراية بالأخطار المحدقة به وبفريقه وكيفية التغلب عليها بمساعدة فريقه.

18. القائد الحقيقي لديه المقدرة على حل أي خلاف قد ينشأ بين أعضاء فريقه بسرعة.

19. القائد الحقيقي يستطيع أن يطور ويرتقي بأسلوبه بصفة مستمرة.

20. القائد الحقيقي لديه فريق فلا يقول «أنا» بل يقول «نحن»، «نعم نحن فريق واحد».

21. القائد الحقيقي ينسب الفضل للإنجاز للفريق وليس لنفسه.

22. القائد الحقيقي يقود التطوير والتحديث مع أعضاء فريقه داخل مؤسسته ومصالحتها.

23. القائد الحقيقي يعرف ويعلم كيف يتعامل مع مديره أو مسؤوله.

24. القائد الحقيقي لا ينتظر أن يقول له الآخرون ماذا يجب أن يفعل فهو يعلم مصلحة مؤسسته ومصلحة فريقه.

25. القائد الحقيقي يتطلع إليه فريق أعضائه والآخرون كقائد مثالي والقائد القدوة دائماً .

26. القائد الحقيقي لديه «الشغف» و«الحماس» للعمل دائماً.

27. القائد الحقيقي لديه علاقات قوية ومتميزة داخل وخارج المؤسسة، مع الجميع.

28. القائد الحقيقي يعتمد على الإدارة ليقود فريقه وليس على السلطة

29. القائد الحقيقي يهتم بكل التفاصيل ويبقى عينيه على الصورة الأكبر.

30. القائد الحقيقي يراجع مع فريقه جميع الخطط الموضوعة قبل وبعد التنفيذ، ويسعى للتصحيح أو التعديل إذا لزم الأمر.

31. القائد الحقيقي دائماً مطلع على الأحداث وأهم التطورات في مجال عمله وغير عمله.

32. القائد الحقيقي يكون مرناً يعلم متى يجب عليه أن يطور أن يعدل أو يحسن أو حتى يوقف خطة العمل لديه.

«القائد الحقيقي من يملك
الشغف الدائم والحماس للعمل»

15 نصيحة

لتدعم وتطور مهارات فريقك من منصبك كقائد

الرغبة والمقدرة على تدريب فريقك من أهم ما يميزك

كقائد لفريقك! فهل أنت قائد؟

• هل أنت كقائد: وضعت خطة تدريب واضحة،

دقيقة التفاصيل ومحددة الأهداف لفريقك، وتشمل

كل واحد منهم.

• هل أنت كقائد: تعتنى لفريقك وتساعدته في وضع

خطة وتراجع معه للتأكد أن كل شيء يسير حسب

الخطة بدون أخطاء.

• هل أنت كقائد: تساعد أعضاء فريقك لتوجهه إلى الوظيفة المناسبة لمهاراتهم ومقدراتهم، هل تساعدهم باختيار الطريق الوظيفي الصحيح.

• هل أنت كقائد: تخلق التحدي لدى فريقك وتجعلهم يبدعون في مهام يعتقدون أنها مستحيلة، هل تجعلهم يفكرون خارج (منطقة الأمان).

• هل أنت كقائد: تخبر فريقك المطلوب منهم بدقة وما الذي يجب أن يحققوا بدقة كذلك.

• هل أنت كقائد: حددت لفريقك مثلاً أعلى أو قدوة يستطيعون التواصل معها بشكل منتظم (مستشار، قدوة، موجه، ناصح، mentor).

• هل أنت كقائد: تطلع فريقك على أهمية الالتزام بمبادئ العمل وقوانينه. (الدقة في المواعيد، الالتزام بتسليم المشاريع، الشفافية).

• هل أنت كقائد: تشجع دائماً أعضاء فريقك للعمل كفريق واحد وتحثهم على ذلك باستمرار.

• هل أنت كقائد: تزور أعضاء فريقك في مواقع عملهم لتطمئن على سير العمل وتشكر جهودهم في مواقعهم.

• هل أنت كقائد: تشجع وتشكر باستمرار (شهادات تقدير، شكراً، مصافحة يد، هدية بسيطة، ترقية، مهمة جديدة...).

• هل أنت كقائد: تترك فريقك يتخذ القرارات وأنت تشجعهم على ذلك، بل وتدعمهم باستمرار بالتوجيه المستمر.

• هل أنت كقائد: حددت لفريقك الفرص المتاحة أمامهم لكي يوسعوا آفاقهم العملية والوظيفية. هل أبلغتهم ما هي فرصهم وأين بالإمكان أن يصلوا على السلم الوظيفي.

• هل أنت كقائد: تحث فريقك على التحدث في الاجتماعات وتعليمهم عدم الخوف من أن يبدو آراءهم

• هل أنت كقائد: تضع الأهداف الحقيقية لمؤسستك دائماً أمام فريقك وتشرحها لهم بانتظام (العملاء يأتون أولاً،

التميز في الخدمات، بيع المنتجات).

• هل أنت كقائد: تعلم حجم مسؤوليتك مع فريقك وأنت يجب أن تكون أنت من ينمي الفريق، لذا تميز، واصنع ذلك الفريق المتميز .

«شجع موظفيك ليميزوا، إنهم قادة المستقبل، إنهم طموحون، ومنتجون، شجعهم أو ستفقدهم»

10 من أهم خصائص الفريق المتميز

يشارك الفريق المتميز في خصائص مختلفة متكاملة للوصول إلى هدف واحد ذي قيمة عالية.

• الفريق المميز: يفهم الأهداف الموضوعية له وبناء عليه لديه خطة عمل واضحة ومشتركة وكل عضو يعلم دوره مع الفريق.

• الفريق المميز: دائماً يخلق لأعضائه بيئة عمل صحية ويثق كل منهم بالآخر.

• الفريق المميز: يتميز دائماً بتواصل مفتوح ومباشر بين جميع أعضائه.

• الفريق المميز: يتميز الفريق وأعضاؤه بشعور هم بأنهم ينتمون إلى الفريق وأنهم كفريق يكونون أفضل وأقوى

• الفريق المميز: يكون أعضاؤه متميزون في مهاراتهم ويكمل كل منهم الآخر، فكلما تباينت الاختلافات في الأفكار والخبرة كلما كان أفضل للفريق.

• الفريق المميز: يكون دائماً، خلاقاً، مبتكراً، ويشجع جميع أعضائه على طرح آرائهم والمشاركة في الأفكار.

• الفريق المميز: يقوم القائد دائماً بمراجعة أداء الفريق وعمل التصحيح اللازم أينما دعا الأمر.

• الفريق المميز: دائماً يتميز باتخاذ الطريقة المثلى

للوصول إلى الحلول من خلال الابتعاد عن الاختلافات
بين أعضائه.

• الفريق المميز: يتفاعل مع أعضائه ككل ويعطي قائد
الفريق الفرصة للجميع لإبداء الرأي وأخذ المسؤولية
المشتركة .

• الفريق المميز: كفريق واحد يكون القرار ذو جودة
عالية وفعالاً إذا تشارك جميع الفريق.

«الفريق المميز يشترك أعضاؤه في مزايا وخصائص
تساعده للوصول للهدف كفريق واحد»

13 سبباً رئيساً يجعل موظفيك يتركون مؤسستك

الخسارة الفادحة التي قد تواجهها مؤسستك هي أن يتركك موظفوك الأكفاء. افهم لماذا يتركونك! وحافظ عليهم بشتى السبل.

• أنت كـ «رب العمل» لا تقدر موظفيك وتعتبرهم دائماً موجودين لك، بل قدرهم وأظهر لهم التقدير والاحترام باستمرار وإن كانت «رسالة شكر».

• أنت كـ «رب العمل» قل شكراً، أحسنت، جزاك الله خيراً، لموظفيك دائماً سواء لمهمة بسيطة أو مشروع كبير قدر موظفيك.

• أنت كـ «رب العمل» قل شكراً، أحسنت، جزاك الله

خيراً، لموظفك الجديد أو لأقدم موظف يعمل لديك،
قدر موظفيك.

• أنت كـ «رب العمل» لا يوجد لديك وضوح لنظام
الترقّيات لدى مؤسستك، موظفوك لا يعرفون ما هو؟
اشرح لهم النظام، وضح لهم كيف يستطيعون الحصول
على الترقّيات.

• أنت كـ «رب العمل» يجب أن تُعرف موظفيك ما
هي فرص الترقّي المتاحة لديهم حتى يعلمون أن لديهم
فرصاً للترقية.

• أنت كـ «رب العمل» لم تخلق بيئة العمل المناسبة
لموظفيك، فالظروف المحيطة بهم سيئة مثل المكاتب،
الكراسي، أجهزة الكمبيوتر، الأمان، موقع العمل.

• أنت كـ «رب العمل» لابد أن تخلق توازناً بين ساعات العمل لديك وما الذي تدفعه لموظفيك، لا تتوقع أن يستمروا بالعطاء وأنت بخيل في العطاء.

• أنت كـ «رب العمل» يجب ان توفر البيئة الصحية الخالية من الإشاعات السلبية والتي تحبط بقية الموظفين، تفاعل بإيجابية وأوقف هذا الموظفين الذين يغذون الشائعات.

• أنت كـ «رب العمل» تفاعل بإيجابية وبحزم مع الشائعات، وأوقف الموظفين الذين يغذون هذه الشائعات بين الموظفين وفي مؤسستك.

• أنت كـ «رب العمل» يجب أن تحترم وتقدر جميع موظفيك، ويجب عليك الابتعاد عن الكلمات المهينة

مثل «أنت غبي» لا تفهم وغيرها، أو استخدام شبيهه لذلك.

• أنت ك «رب العمل» يجب أن تعلم بأن موظفيك لديهم حياة خارج جدران مؤسستك، فساعدهم على الاستمتاع بذلك وادعمهم بما تستطيع.

• أنت ك «رب العمل» تعلم جيداً بأنه كلما ازداد اهتمامك بموظفيك كلما ازداد اهتمامهم بالمؤسسة.

«لا تكن أنت السبب
في استقالة موظفيك»

لا تحبط موظفيك

لا تكن أنت كمدير أو مسؤول من يحبط من أداء فريقه،
لا تحبط موظفيك بتصرفاتك غير العادلة مع فريقك. تذكر
أنك مصدر إلهامهم ومصدر قوتهم والأدري بالصورة
الأوسع لأي مهمة عمل. وعليه يتطلب منك منصبك
توزيع المهام وتحفيز القائمين عليها لتنفيذها.

• لا تحبط موظفيك: بأن تنتقد أداءهم بصفة مستمرة بل
من تقديم تعليقات بناءة

• لا تحبط موظفيك: بأن لا توفر لهم كامل المعلومات
المطلوبة لأداء عملهم.

• لا تحبط موظفيك: بأن تكون غير عادل في تقييم
أدائهم.

• لا تحبط موظفيك: وتجعل بينهم فرقة في التعامل مبنية على قياسات غير نتائج العمل (مثل رجل أو امرأة - معرفة أو غير معرفة).

• لا تحبط موظفيك: وتعامل قليلي الأداء والإنتاجية مثل المتميزين في الأداء.

• لا تحبط موظفيك: وتطلب منهم حضور اجتماعات غير مفيدة.

• لا تحبط موظفيك: وتجعل الكثير من الضوابط والإجراءات التي يجب أن يتبعها الجميع بدون هدف.

• لا تحبط موظفيك: بأن لا تكون عادلاً مع الجميع في تقديم الدعم والمساعدة.

- لا تحبط موظفيك: بأن تجعل بيئة العمل مليئة بالسياسات الفردية والأهواء الشخصية.

سيدتي تيزي

32 خطوة

لك سيدتي حتى تتميز في عملك

أضف دخول المرأة عالم الأعمال لمسات رائعة وأفكاراً وروية منفردة في عدة نشاطات. هذا وحده كاف ليحفزك سيدتي على ابتكار طرق في إدارة عملك ضمن المؤسسة التي تنشطين كعضوة فيها.

سيدتي كوني دائماً متميزة وقوية في مجال عملك، عبري عن رؤيتك المنفردة لا تتركي للآخرين الفرصة لسحب البساط من تحت قدميك، كوني دائماً متميزة وقوية في نقاشاتك وأسلوب عرضك وطريقة تقديم نفسك.

هذا ما أنت عليه وإليك خطوات تزيد من أدائك الجميل
جمالاً

- سيدتي لكي تكوني قوية في العمل وتتميزي: كوني قوية بالاستمرار بتعليم نفسك والاطلاع على

كل ما هو جديد، والقراءة.

• سيدتي لكي تميزي في العمل وتكوني قوية: يجب أن تمارسي الصلاحيات الممنوحة لك وبطريقة عادلة.

• سيدتي لكي تميزي في العمل: يجب أن تكون موافك وواضح ولا تداخلها العواطف.

• سيدتي لكي تميزي في العمل: يجب أن تكوني محايدة مع موظفيك وزملائك في العمل.

• سيدتي لكي تميزي في العمل: لا تترددي بتصحيح أي خطأ قمت بعمله أو اكتشفت أنه يوجد طريقة لعمله بطريقة أفضل.

• سيدتي لكي تكوني قوية في العمل: أعيدي شحن طاقاتك بشكل يومي عن طريق عباداتك، ممارسة الرياضة، التأمل، قراءة كتاب وغيرها.

• سيدتي لكي تكوني قوية في العمل وتميزي: شاركي فريقك من حولك في صلاحياتك وخذي بيدهن ليصبحن مثلك قوية.

• سيدتي لكي تتميز في العمل: دائماً راجعي الأعمال التي قمت بتطبيقها وأن موظفيك يعملون بها على أحسن وجه.

• سيدتي لكي تتميز في العمل وتكوني قوية: أبدأ لا تقارني نفسك بالأخريات بل تطلعي إلى أفضلهن وتعلمي منها.

• سيدتي لكي تتميز في العمل وتكوني قوية: افرضي احترامك بين الجميع بان تحترمي الجميع، وسوف يحترمك الجميع.

• سيدتي لكي تتميز في العمل وتكوني قوية: اشكري فريقك باستمرار، اشكري من وقف معك لدعمك، اشكري من ساعدك ووجهك.

• سيدتي لكي تتميز في العمل: وتكوني قوية: كوني سنداً ودعماً لمن يحتاجك ممن حولك لأنهم سوف يدعمونك باستمرار.

• سيدتي لكي تتميز في العمل: كوني على اتصال مع سيدات أخريات لديهن القوة والمناصب، سيساعد ذلك على أخذ مشورتهن ودعمهن أينما احتاج الأمر.

• سيدتي لكي تتميز في العمل وتكوني قوية:
استخدمي في تأدية مهامك كل ما هو جديد، اطلعي
على آخر التقنيات الحديثة وتعلمي كل ما هو جديد في
عالم الأعمال.

• سيدتي كوني دائماً متميزة وقوية في مجال عملك:
لا تتركي للآخرين الفرصة لسحب البساط من تحت
قدميك، كوني دائماً متميزة وقوية.

• سيدتي إن التميز لا يقتصر لا فرد دون آخر ولكنه
دائماً يصاحب من يبادر ويقوم بعمل ما يلزم لتمييز لذا
كوني أنت دائماً المتميزة.

• سيدتي تميزي في عملك: كوني أنت دائماً أول من
يصل إلى موقع العمل.

• سيدتي تميزي في عملك: ابتعدي عن لبس الحلي والزينة بطريقة مبالغ فيها، وكوني أول من يتواجد في مقر عمله.

• سيدتي تميزي في عملك: تجنبي استخدام الهاتف المتحرك للمكالمات الشخصية قدر المستطاع.

• سيدتي تميزي في عملك: دائماً اجعلي الاحتشام والاحترام عنوانك في زيك وفي كلامك.

• سيدتي تميزي في عملك: ابتعدي عن الزينة الزائدة إن كانت في المكياج وصبغ الأظافر والحناء وغيرها.

• سيدتي تميزي في عملك: دائماً اجعلي في جهة المتعامل قلماً إضافياً مع نوته للكتابة لكي يستخدمها

المتعامل للمعلومات.

• سيدتي تميزي في عملك: اجعلي مكتبك يعكس شخصية العمل وليس شخصك تجنبي وضع (الدمى) والشخصيات الكرتونية.

• سيدتي تميزي في عملك: حافظي على هدوئك مع زملائك ومع عملائك واستخدمي كلمات مثل السيد، / الأستاذ، أو الأخ.

• سيدتي تميزي في عملك: ابتعدي عن الألوان الزاهية في زي العمل.

• سيدتي تميزي في عملك: اجعلي تواصلك دائماً مع الجميع في ما يخص العمل، ابتعدي عن المواضيع الجانبية.

• سيدتي تميزي في عملك: حافظي دائماً على الاحترام بينك وبين زميلاتك وزملائك في العمل.

• سيدتي تميزي في عملك: بادري بوضع بعض الحلول التي ترينها مناسبة وقومي بعرضها على المدير.

• سيدتي تميزي في عملك: اطلعي مديرك دائماً على ملاحظتك مكتوبة عن طريق الايميل وغيره.

• سيدتي تميزي في عملك: استخدمي مذكراتك الخاصة لكتابة ملاحظات العمل للاستفادة منها في المستقبل.

• سيدتي تميزي في عملك: لا تترددي بطلب المساعدة من زملاء العمل.

• سيدتي تميزي في عملك: بادري دائماً بأخذ زمام الأمور والمساعدة في حل أية مشكلة قد يواجهها المتعامل.

«استخدمي أسلوبك المنفرد في تقديم أعمالك واجعلي من رؤيتك حقيقة مميزة».

27 خطوة

وتطوير مهارات السيدة القائد

إن التحديات في العمل كثيرة جداً، فهل أنت مستعدة لها؟

لا يهم أي طريق تسلكين لكن استعدادك المسبق يضمن لك القوة لاختيار الطريق الأنسب والأسلم. تساعدك الخبرة العملية على اتخاذ قراراتك وإثبات وجودك ضمن فريقك. وتطوير مهاراتك الفردية يساعدك على إنجاز مهامك بسرعة واختصار أشواط من العمل.

• سيدتي، فن الاتصال والتواصل مهم جداً فهل هيأت نفسك لذلك: هل تعرفين كيف تضعين أفكارك وخططك بطريقة مكتوبة؟

• سيدتي، هل تعلمت فن الاستماع والإنصات جيداً

لمن حولك من زملاء في مؤسستك وعملاء لدى
مؤسستك ومن ثم وضع الحلول؟

• سيدتي، هل تعلمت كيف تكونين إيجابية عند
الاستماع والمشاركة مع آراء وأفكار الآخرين، هل أنت
إيجابية وتتفاعلين بسرعة؟

• سيدتي، هل لديك المهارة لكي تفكري وتضعي حلولاً
مبتكرة (التفكير خارج الصندوق)، هل تستطيعين
اكتشاف طرق جديدة لمشاكل قائمة وقديمة؟ كوني
مبتكرة.

• سيدتي، العمل ضمن فريق، مهارة لا بد أن تتميزي
بها، إنها المقدرة على تحقيق أفضل النتائج من خلال
الفريق سواء كنت أنت القائد أو عضوة من الفريق.

• سيدتي، العمل ضمن الفريق هو في نهاية المطاف ماذا تستطيعين أنت أن تقدمي لفريقك سواء كنت القائد أو من عضوة من أعضاء الفريق.

• سيدتي، لا بد ان تكون إحدى مهاراتك المهمة، «تكييف مهاراتك للاستخدام الأفضل» فالمؤسسات تحتاج من يستطيع أن يلبي احتياجاتها بسرعة فائقة.

• سيدتي، المعرفة من أهم الخصائص التي لا بد أن تتميزي بها فأنت لا بد أن تكون لديك دراية كافية في كيفية الحصول على المعلومات ومن أين.

• سيدتي، لا بد أن تكون لديك المقدرة للبحث عن المعلومة سواء لدى الأفراد، الإنترنت، المطبوعات وغيرها، لا بد أن تكوني متميزة في الحصول على المعلومات.

• سيدتي، مقدرتكِ على إدارة نفسك بطريقة محترفة في المواقف المختلفة سوف تقودك للتصرف بحكمة في الظروف المختلفة وخاصة الظروف الصعبة.

• سيدتي، من أهم مهاراتك لا بد أن تعرفي كيفية التصرف والتعامل مع عملائك بحيث تتميزين عن غيرك وتكونين مصدر الهام للآخرين.

• سيدتي، انعكاس جيد لمهاراتك هو الصورة الإيجابية لك أنت شخصياً، فأنت لا بد أن تكوني دوماً صادقة، ذات ثقة عالية بالنفس، وتفخرين بإنجازاتك.

• سيدتي، استمري بتطوير مهاراتك ولا تتوقفي عن ذلك فكل يوم هو يوم جديد يتطلب منك التحدي بطريقة أفضل من الأمس.

• سيدتي، إن تطوير مهاراتك بصفة مستمرة مهم جداً فهو ليس فقط يجعلك متميزة، بل كذلك تشعرين بأهمية الحياة وتحسين مقدراتك على العطاء المستمر.

• سيدتي، تذكري أن قراءاتك المستمرة لكل ما هو جديد سوف يضيف لديك الكثير من المعلومات والاستفادة من الخبرات.

• سيدتي، ركزي في المهام والأعمال التي تقومين بأدائها واتقني أداءها كل مرة.

• سيدتي، خصصي لك فترة يومية أو شبه يومية لتتعلمي مهارة جديدة عن طريق القراءة أو الممارسة.

• سيدتي لا تجعلي أداءك لمهامك بالطريقة نفسها كل

مرة، بل حاولي أن تكوني خلاقه ومبتكرة في كل مرة،

• سيدتي، تمعني جيداً في كل مهارة من مهاراتك وحاوولي أن عملي على تطويرها بقوة وللأفضل.

• سيدتي، استمري دائماً في الممارسة والتدريب إلى أن تتقني مهاراتك إلى حد الكمال.

• سيدتي، تعلمي من الأشخاص أو الأفراد الذين ترين فيهم القدوة، راقبي كيف يعملون واستفيدي من تجاربهم.

• سيدتي إن كان هناك فريق يعمل معك اجعليهم يشعرون بالمشاركة والمسؤولية.

• سيدتي لا تخافي من ان تستمعي إلى انتقادات الآخرين
أنها بمثابة نصائح لك لتحسين مهاراتك

• سيدتي، لا تترددي في أخذ التدريب أو المحاضرات
أو الدورات لتحسين ولتطوير أدائك، بل اجعلي من
ذلك برنامجاً واضحاً لك.

• سيدتي، حاولي أن تعملي مع الأشخاص ذوي الخبرة
هذا سوف يضيف لك الكثير من المعلومات وسيساعدك
على تطوير نفسك.

• سيدتي، متى ما رأيت العمل أصبح مملاً، سارعي أنت
بتطوير مكان العمل.

• سيدتي، عززي ثقتك بنفسك وعندما تراسلين

مسؤولك اجعلي رسائلك قصيرة ومباشرة بدون تكلف
واضح.

«مهاراتك الفردية المتطورة تزيد من حدة بصيرتك
في العمل. وتخلق عندك حافزاً متميزاً يرتقي بأدائك
وخبيرتك نحو الأمام»

13 لمسة

في تطوير مهارات البيع «السيدة في المبيعات»

سيدتي لا تترددي أبداً بأداء مهامك من خدمة وبيع لمؤسستك باحترام تام بينك وبين عملائك. تميزي دائماً في مهامك وفي عملك مع عملائك عن طريق تطوير مهاراتك في المبيعات لتضفي لمسة إلى أسلوبك في التقديم والعرض.

• سيدتي لكي تكوني متميزة في المبيعات يجب عليك أن تفرضي الاحترام بينك وبين عملائك،

• سيدتي، يجب أن تكوني سريعة البديهة وتعرفي ما هي مميزات وخصائص المنتجات التي تسوقينها بدقة.

• سيدتي يجب أن تكون ثقتك عالية بنفسك فانت تعرفين مهامك على أكمل وجهه.

• سيدتي، لا تحاولي أن تكوني مندفة وأن تحاولي إقناع عملائك بالقوة، بل الحكمة وعرض عليهم المزايا التي يرونها مفيدة لهم.

• سيدتي، يجب أن تعلمي أن الابتسامة مفتاح للتواصل لذا ابقِ الابتسامة دائماً على وجهك.

• سيدتي، كلما زادت معرفتك بالمنتجات والخدمات التي تقدمينها لعملائك كلما زادت مبيعاتك.

• سيدتي، معرفتك بمنتجات وخدمات منافسيك تساعدك على بيع منتجاتك وخدماتك بطريقة أفضل

حيث أنك ستعرفين نقاط القوة لدى منتجاتك.

• سيدتي، أبدا لا تعطي عملاءك وعوداً لا تستطيعي الوفاء بها، وأبداً لا تعطي انطباعاً أنك تكذبن على عملائك

• سيدتي، إذا ما لاحظت انه تبدو علامات الاستفهام على عملائك، بادري بمساعدتهم والإجابة على استفساراتهم بسرعة وبدقة ومع ابتسامة.

• سيدتي، إذا ما قرر المتعامل عدم شراء خدماتك ومنتجاتك فاحترمي ذلك وادعمي قرار المتعامل، سوف يزيد ذلك من ثقة عملائك معك.

• سيدتي، إذا ما شعرت أن المتعامل مستاء، فانصت له

بهدوء مع ابتسامة خفيفة.

• سيدتي، أبدا لا تستائي من تواجدك مع عملائك،
حافظي على هدوئك دائماً ولا تظهرين أنك منزعجة
من تواجدك.

• سيدتي، إذا ما شعرت أن أحداً من عملائك قد تجاوز
حدود الاحترام معك توجهي مباشرة لمسؤولك ولا
تسمحي لأحد ان يتجاوز حدود الاحترام معك.

«التطوير المستمر لمهاراتك المرافقة
للخبرة العملية يخلق لمستك الخاصة»

تغريدات خاصة بأول يوم من شهر رمضان

شهر رمضان يحل علينا ببركته سنوياً وله خصوصية في صيام أيامه وقد ترهق ساعات العمل بعضاً من الموظفين حسب الإدارات التي يعملون بها أو مهام طويلة قد توكل لبعض الموظفين في المؤسسات، ولكن ذلك لا يمنع من التحسين والتميز في تقديم خدماتنا للعملاء.

إن المحافظة على هدوء الأعصاب والابتعاد عما قد يثير الازعاج يعتبر شيئاً أساسياً بالأخص لموظفي خدمة العملاء، فعليهم الالتزام بالهدوء ومعالجة مشاكل متعاملهم بكل رحابة صدر. وإيكم بعضاً من النصائح الخاصة بهذا الشهر الفضيل.

• شهر رمضان شهر البركات والتواصل واكتساب الأجر، فاعمل جهدك وأنت في العمل لكسب الأجر

والتواصل وكسب ثقة عملائك.

• استقبل عملاءك بابتسامة وتهنئه بالشهر الفضيل

• اسأل المتعامل عن اسمه وكنيته، وعند الحديث معه استخدم أفضل الأسماء إليه مثلاً « أبو محمد أو أستاذ: محمد».

• اذكر للمتعامل ساعات العمل لدى مؤسستك لاستقبال الجمهور خلال الشهر الفضيل ومتى يستطيع المراجعة وكيف.

• اذكر لعملائك الفروع الأخرى لمؤسستك وساعات العمل لاستقبال الجمهور سوف يساعد ذلك عملاءك في تنظيم وقتهم.

• قدم للمتعامل إمساكية شهر رمضان كهدية إن كانت متوفرة أو حتى نسخه مصورة من الجريدة، وأنت مبتسم، سوف يقدر لك ذلك.

«تذكر عزيزي الموظف أن شهر رمضان شهر البركات والتواصل واكتساب الأجر، فاعمل جهدك وأنت في العمل لكسب الأجر والتواصل وكسب ثقة عملائك»

عزيزي المتعامل عامل موظفي الخدمة كما تحب أن يعاملوك.

التفاعل مع المجتمع.

لكل منا دور نوؤديه أثناء العمل وأنت كموظف تقدم من خلاله خدماتك للآخرين. لكن بعد انقضاء ساعات العمل ستصبح أنت المتعامل فكيف يجب أن تتصرف؟ أي أسلوب تتبع مع موظفي الخدمة ليمثل أسلوبك ما تود

الحصول عليه من المتعاملين أثناء تأديتك لعملك.

• عزيزي المتعامل: كن واقعياً عند تعاملك مع المؤسسات الخدمية، كن معقولاً وتحلى بالصبر أينما لزم الأمر، وتأكد أن الجميع يسعى لإنهاء معاملتك خلال فترة معقولة.

• عزيزي المتعامل: اعطِ الموظفين الوقت الكافي لإنجاز معاملتك، لا تذهب في آخر لحظة وتطلب المستحيل.

• عزيزي المتعامل: قدر ما يعملهُ الموظفون بشكل يومي وانهم موجودون لخدمتك، فأوجد لهم العذر ولا تستعجل في الحكم عليهم بسلبية.

• عزيزي المتعامل: اعلم أن الكثير من الموظفين يعمل

تحت الكثير من ضغط العمل، فتحلى بالصبر.

• عزيزي المتعامل: اثنِ واشكر الموظف أن قدم لك العون والمساعدة، اثنِ عليه أمام زملائه ورؤسائه.

• عزيزي المتعامل: اشكر الموظفين بأية طريقة تراها أنت مناسبة، شكراً وجهاً لوجه، رسالة شكر، بطاقة معايدة، ذكر الموظف لدى المدير بالشكر،... فقط اشكر.

• عزيزي المتعامل: مظهرك مهم جداً، فأحرص أنك في أبهى حلة عند زيارة المؤسسات الخدمية لإنجاز معاملاتك.

• عزيزي المتعامل: تبادل مع موظف الخدمة أو المدير البطاقة التعريفية الخاصة بك إن وجدت، أو أخبره

باسمك والغرض من الزيارة وذلك عند زيارتك
للمؤسسة الخدمية

• عزيزي المتعامل: تأكد من أنك قد أحضرت معك إيصال المراجعة الخاص لمعاملتك عند زيارتك القادم للمؤسسات الخدمية. سيعمل على سرعة الإنجاز.

• عزيزي المتعامل: تجنب الصراخ مع موظفي المؤسسات الخاصة، بل الجأ إلى المدير أو المسؤول، لأن هذا فيه حفاظاً على صحتك وتواصلًا بطريقة صحيحة.

• عزيزي المتعامل: إذا ما احتجت وقتاً إضافياً لدي زيارة المؤسسة الخدمية للاطلاع أو قراءة المستندات، لا تتردد بطلب ذلك من الموظف.

• عزيزي المتعامل: اسأل موظف الخدمة لدي المؤسسة عن الوقت الذي سوف تستغرقه معاملتك، لكي تعرف ما هو وقت الانتظار أو متى يجب أن تعود لاستلام معاملتك.

• عزيزي المتعامل: إذا لم تفهم ما قد شرحه لك موظف المؤسسة، اطلب منه الإعادة، هذا سيمنع أي سوء فهم وأي خلاف في المستقبل.

• عزيزي المتعامل: التحية للجميع فلا يوجد ما يمنع أن تقول (السلام عليكم) للجميع وتبتسم لجميع الموظفين، هذا يشعرهم بالأهمية، ويساعدهم على التميز أكثر لك.

• عزيزي المتعامل: إذا تم إنجاز معاملتك بسرعة أو

حسب ما رغبت، اشكر الموظف، واثن عليه لدى مسؤوله، سوف يقدر لك الموظف ذلك ويستمر في التميز.

• عزيزي المتعامل: دائماً اطلب الخدمات باحترام باستخدام (من فضلك، لو سمحت) واشكر الآخرين مباشرة.

• عزيزي المتعامل: كن صادقاً مع الآخرين ووفر لهم المعلومات المطلوبة بطريقة صحيحة وبسرعة، هذا سوف يساعد على سرعة إنجاز معاملتك.

• عزيزي المتعامل: إن الجميع لدى أي مؤسسة يسعى لتقديم أفضل الخدمات إليك في فترة زمنية معقولة وبجودة عالية وباحترام، فاحرص أن تشكر وتقدر ذلك لهؤلاء الموظفين.

• عزيزي المتعامل: اجعل دائماً زيارتك للمؤسسات الخدمية زيارة إيجابية تتطلع فيها لزيارة إخوانك الذين سيقدمون لك المساعدة والخدمات وتبدأها معهم بالتحية والابتسامة. ابتسم.

• عزيزي المتعامل: اجعل دائماً زيارتك للمؤسسات الخدمية إيجابية لإخوانك وابدأها معهم بالتحية والابتسامة. ابتسم.

• عزيزي المتعامل: احرص دائماً بالوصول إلى المؤسسات الخدمية مبكراً وخلال أوقات العمل لكي يتم العناية بطلباتك في الوقت المناسب.

• عزيزي المتعامل: احرص على أن جميع المستندات المطلوبة لمعاملتك موجوده لديك حسب المتبع لكي لا

يذهب وقتك هباءً.

• عزيزي المتعامل: تأكد دائماً من المستندات أو المعلومات المطلوبة للمؤسسات الخدمية، وذلك عن طريق الاتصال المسبق بمراكز الاتصال أو زيارة المواقع الإلكترونية.

• عزيزي المتعامل: اجعل زيارتك للمؤسسات الخدمية في الأوقات المبكرة صباحاً، هذا سوف يعطيك المزيد من الوقت لمعالجة أي خطأ أو جلب مستندات إضافية.

الفهرس

- 10 11 خطوة لإدارة عملائك
- 14 12 خطوة لتحويل تجربة عملائك
- 19 11 نصيحة لتمييز
- 23 أكرم عملاءك
- 24 17 خطوة للتمييز في المبيعات
- 29 10 وسائل للتعامل مع عملائك
- 32 قل شكراً وابتسم دائماً
- 33 8 فوائد تجنبها من تقديم خدمات متميزة
- 37 # تطوير المهارات
- 38 الموظف الذكي
- 44 12 خطوة للتعامل مع المدير الصعب
- 50 16 نصيحة لتبدأ يومك الأول

- 11 خطوة لتتميز اليوم وكل يوم 55
- 17 نصيحة لتطور مهاراتك 58
- 17 خطوة نحو تعزيز ثقتك في العمل 64
- 17 نصيحة لتكون إيجابياً كل يوم 69
- 11 نصيحة للتعامل مع زملائك 74
- 23 خطوة لتبدع في العمل 78
- من أشهر الأعذار المأثورة لدى الموظفين 84
- القائد 89
- 32 مهمة من أبرز مهام القائد الحقيقي 90
- القائد الحقيقي من يملك الشغف 97
- 15 نصيحة لتدعم وتطور مهارات فريقك 98
- 10 من أهم خصائص الفريق المتميز 103
- 13 سبباً رئيساً يجعل موظفيك يتركون مؤسستك ... 106

- 110 لا تكن أنت السبب في استقالة موظفيك
- 111 لا تحبط موظفيك
- 114 سيدتي تميزي
- 115 32 خطوة لك سيدتي حتى تتميز في عملك
- 124 27 خطوة وتطوير مهارات السيدة القائد
- 132 13 لمسة في تطوير مهارات البيع
- 136 التطوير المستمر لمهاراتك
- 137 تغريدات خاصة
- 137 بـ أول يوم من شهر رمضان