

## موظف سعيد = عميل سعيد

بقلم: مارلين ساتل ولوري جوفيست

Marilyn Suttle and Lori Jo Vest

إنهم يعلمون في (( بريستون وايني سبا )) أن مفتاح رضا العميل هو أن يفهم فريق العمل خطة العمل جيداً.

يبدأ العمل في (( بريستون وايني سبا )) كل يوم بتجمع سريع للعاملين حول المدير المسئول لوضع خطة العمل في هذا اليوم ، الأمر الذي يشبه ما يطلق عليه في المطاعم الطابور ، ولا يختلف كثيراً عن طابور فريق الكرة . وقد يتحدث العاملون عن عميل (( سوپر )) ينتظر حضوره علي سبيل المثال أو عن كيفية التعامل مع عميل سبق أن كانت له مواقف سلبية معهم ، وماذا لو عاد مرة أخرى لأفعاله . كما أن الأمر لا يحتاج إلى أكثر من دقيقتين لكي يحدد المدير خطة العمل التي تضع كل فرد في موقعه قبل بدء الوردية .

ويلقي هذا الحدث اليومي السابق للوردية ضوءاً إيجابياً علي أبعديات العمل في الشركة ، ويخلق وعياً أكبر بقيمة العملاء والعاملين ، ويوفر أيضاً أدوات التعامل مع مواقف قد تنشأ علي نحو غير متوقع ، ويضع فريق العمل في حالة انفعالية إيجابية ، ويكشف لرؤساء الوردية عن أي حالة تغيب أو تأخر في الحضور ، ويتنزه المديرون الفرصة لسماع تعليقات العاملين .

وتعد (( ويجي وايني برجهان )) رئيسة (( بريستون وايني سبا )) في مدينة ساراتوجا بولاية كاليفورنيا ، إنسانة حادة الذكاء مرهفة الحس مميزة علي نحو غير عادي ، حيث وضعت أسس تقديم الخدمات علي مستوى عالمي لربائتها السوبر ،

فقد أدركت أن موظفيها يقضون ساعات طويلة من وقتهم في العمل ، ولكي تجعل الشركة مكاناً جاذباً للعمالة جعلت شغلها شاغل توفير بيئة آمنة ، ممتعة ومتجانسة ، وكانت نتيجة ذلك أن الموظفين أصبحوا أكثر سعادة وأكثر مهارة ويعرفون كيف يتعاملون مع الزبائن على اتوجه الأفضل.

وتعدّ صناعة (( السبا )) صناعة تنافسية للغاية ، وهؤلاء هم الذين يقدمون الرفاهية لأكثر الزبائن تميزاً وفي الوقت نفسه يحصلون على رواتب ثابتة ، فكيف تضمن (( برجان )) لزبائنها ذلك مع الحصول على أفضل خدمة ممكنة ؟ قامت بتشجيع مديريها على التركيز في زبائنهم الداخليين ؛ أي علي الموظفين ، فعززت من تسابع اللقاءات المفتوحة مع الموظفين ، مما جعلهم يشعرون بقيمتهم ويستوحون من مديريهم الحماسة لتقديم أفضل ما عندهم.

وتؤمن (( نانديتا ماهاديفان )) - المديرة التنفيذية - أن هذا النوع من التواصل المستمر هو السبب في انخفاض معدل تغيير الموظفين ، وهو ما يعني أن يكون الزبائن قد أمضوا وقتاً لطيفاً إيجابياً مع طاقم من موظفين مدربين جيداً ، وتشجعهم الإدارة على خدمة العملاء . وتساند (( ماهاديفان )) موظفيها في جهودهم لخدمة العملاء بالحفاظ على خطوط التواصل مفتوحة . تقول: (( أنا أتبع سياسة الباب المفتوح عندما تثار المشكلات لكي أشجع موظفينا على التحدث إلينا ، فنستطيع حلها سريعاً )) .

وهناك طريقة وحيدة للحفاظ على الاتصال مع الموظفين وهي التكنولوجيا ، فعندما تكون هناك حاجة يمكن للطاقم أن يرسل لماهاديفان رسالة على الحاسب الآلي في السبا من أي مكان في البناية ، وإذا ما أراد أي فني أن يأخذ وردية أخرى تستطيع ماهاديفان أن تنظر سريعاً إلى الجدول وترد في ثوان معدودة.

وتقول: (( أبذل أقصى ما في ومحي لكي أرد على الموظفين في الحال )) .

وتطبق ماهاديفان يومياً سياستين . سرعة الاتصال بالإدارة عن طريق الرسائل

اللحظية جنباً إلى جنب مع سياسة الإدارة وجهاً لوجه . وتقول: ((الاتصال بالإدارة من خلال التجوال هي أفضل طريقة ، وتجعل من السهل على أي شخص أن يخطرك بالمشكلة بدلاً من أن يعرج إليك في مكتبك ليحل أنفه المشكلات)).  
وتقوم ماهاديفان أحياناً بالعمل في السبا بنفسها ، فتحصل بذلك على فرصة أكبر للاتصال بالفنيين.

وبالطبع هناك موضوعات تخص العاملين لا يستطيعون طرحها وجهاً لوجه ، ولكي تصل ماهاديفان إلي مثل تلك المعلومات ، أمدت موظفيها بصيغة تقرير (( ترسيخ الكفاءة في العمل )) ، فإذا ما قابل أي فني شيء غير مرضي أو تعرض لتجربة سيئة مع زبون أو زميل وأراد إخبار الإدارة ، فيمكن له أن يستوفي الاستمارة من دون ذكر الاسم ، وتغطي الاستمارة كل صغيرة وكبيرة من تأخر البقشيش إلى نظافة الغرف.

وتقول ماهاديفان: (( قد تبدو هذه الأمور تافهة ولكن لها فعل السحر في التعاملات اليومية ، فعندما تقضي ثماني ساعات في غرفة ، فإن نظافتها أمر مهم للغاية)). ويرجع الفضل في كونها أصبحت سوبر ستار في خدمة العميل الداخلي (( الموظفين )) ، إلي فهمها العميق لكل ما يهم موظفيها ، فهي تحافظ علي وضع جدول زمني للعمل يرضي الجميع ، وتقول لهم: (( الطريق الوحيد للوصول إلي الأفضل أن نخبرنا بما يضايقك )) ، وعندما يتواصل الموظفون جيداً مع الإدارة ينتشر الشعور بالرضا ليصل إلي الزبائن الخارجيين ، وغالباً ما يجب أن تنغمس في تولى مسؤوليات يومية خاصة بطاقتهم بالعمل باعتبارك مالكاً لمشروع خاص ، مثال ذلك قوائم الرواتب أو وثائق التنمية البشرية أو المكالمات الخاصة بالمبيعات ؛ وذلك لتظل على اتصال بموظفيك بانتظام.

ومع ذلك يمكن لك تغيير أشياء صغيرة مثل مقابلة خمس دقائق في بداية اليوم تحقق فارقاً كبيراً في تقدير الموظفين لأنفسهم ، وهو ما سينعكس على الزبون

بدوره فيشعر بقيمته . ويمكن تنفيذ ما تدعو إليه (( بريسون وايني سبا )) من التجمع الصباحي في أي عمل بسهولة ، وفي الدقائق القليلة التي يجتمع فيها الناس ، بتشجيع طاقم العمل الخاص بك على معرفة بعضهم البعض بصورة سطحية من خلال محادثات عادية . وانتقل منها إلى جدول الأنشطة اليومية ، وعندئذ سل إذا ما كانت هناك مشكلة لدي أحدهم يريد الجهر بها .

في البداية قد تبدو المقابلة غريبة وشاذة وقد يعتمد بعض الموظفين إلى عرقلة فكرة الاجتماع اليومي صباحاً ، ولكن لا تدع ذلك يصرف ذهنك عن الاجتماعات المنتظمة يومياً ، وقم بتجربة عدة جداول أعمال حتى تجد الصيغة التي تناسب شركتك .

وبمرور الوقت يصبح التجمع السريع يومياً طاقة شحن إيجابية كبيرة في بداية اليوم ، وهناك خطة أخرى سهلة التنفيذ للمديرين وهي التجوال داخل المبنى ، ويعني ذلك التجوال بين المكاتب للتفاعل مع الموظفين ، تسألهم إذا كان هناك شيء ممكن أن تفعله من أجلهم ، وقد تدهشك النتيجة فتعرف ما لم تكن لتعرفه لولا تلك الجولة ، وهي أيضاً طريقة عظيمة لتأكيد أن المشكلات البسيطة تحل قبل أن تصبح مشكلات كبيرة .

وسيؤدي التركيز علي التواصل مع زبائنك الداخليين - أي العاملين - إلى تأثير إيجابي وتميز في أدائهم .

