

التميز في خدمة العملاء

**إن جودة الخدمة أو المنتجات ليست فيما
تتضمنه، بل فيما يحصل عليه العميل نتيجة لها
(بيتر دراكر)**





تعاريف ابتدائية

من هو العميل



(هو المستخدم النهائي لخدمات المنظمة،
وتتأثر قراراته بعوامل داخلية مثل الشخصية
والمعتقدات والأساليب والدوافع والذاكرة، وبعوامل
خارجية مثل الموارد وتأثيرات العائلة وجماعات
التفضيل والأصدقاء،
وقد يكون العملاء أفراداً أو منظمات).

ما هي الخدمة



• إن مفهوم الخدمة غير واضح قياساً لمفهوم المنتج وقد عرفها البعض بالاتي :

• منافع غير ملموسة تعرض للبيع دون ارتباطها بالسلع ، كخدمات التأمين ، المحاماة ، الكهرباء ، الخدمات الصحية ، خدمات النقل ... الخ.

• أنشطة غير ملموسة (خدمات) و التي تتطلب استخدام السلع الملموسة كإيجار العقار .

• خدمات تشتري مرافقة مع السلع مثلاً شراء سيارة ترافقها خدمات الصيانة ...

ماهو التميز





التميز

التميز هو التفوق دون التفرد في أمر ما!

المتطلبات الخمسة للخدمة المتميزة

الاستجابة

التأكيد

التعاطف

الاعتمادية

الدليل المادي

الاستجابة :

- الإستعداد .
- الرغبة .
- الشكل .
- الحركة .
- الهيئة .

التأكيد :

- اغرس الثقة من خلال إبداء الكفاءة والترحيب .
- عزز مكانتك لدى العميل من خلال إشعاره بقدرتك.
- كن لطيفا .
- كن على علم بكل ما تقدمه المنظمة من خدمات .

التعاطف :

- إبداء اهتمام أكيد بحاجات العميل .
- اجب على الأسئلة باهتمام ومسؤولية .
- حاول أن تفهم حاجات العميل
- تعامل مع العميل بتقدير واحترام .
- أضف لمسة إنسانية إلى الخدمة .

الاعتمادية :

- الوفاء بالوعود .
- المحافظ على المصداقية .

الدليل المادي :

- النصح .
- المشورة .
- وفر التسهيلات الجيدة .
- أهتم بالتفاصيل

ما هي أسباب الخدمة السيئة؟

- الموظفين لا يهتمون بعملائهم.
- عدم وجود أو وجود تدريب سيئ للموظفين.
- سلوك سلبي تجاه العملاء من قبل الموظفين.
- وجود إختلاف في وجهات النظر (إحتياجات وتوقعات – مزايا ومنافع – المعاملة)
- عدم وجود بيئة مناسبة تشجع وتعزز من أهمية خدمة العميل.
- عدم وجود أو سوء التعامل مع مشاكل العميل.
- عدم وجود صلاحيات للموظفين تمكنهم من تقديم خدمة مميزة للعميل وإرضائه.
- سوء معاملة الموظفين كعميل داخلي.
- عدم التفاعل مع رغبات وطلبات العميل بصورة فعالة وعاجلة.
- إهمال العميل وعدم وجود الألفة والترحاب من مقدم الخدمة.



السؤال الآن

كيف نحصل على التميز في خدماتنا؟

متطلبات الخدمة المميزة

إدارة متميزة

1

تنظيم فعال

2

موظفون متميزون

3

محددات قياس ومتابعة

4

اتصال داخلي وخارجي

5

تحفيز وتطوير

6

آليات حل مشاكل العملاء

7

شكرا لحسن إصباتكم,,



إعداد وتقديم/خالد الزويد