

الجزء الخامس: التواصل

التميز

الفصل 18: أفضل الممارسات في التواصل اللفظي

قوة الكلمات

الكلمات تُشكّل الواقع. اللغة التي تختارها:

- يُثير استجابات عاطفية
- يبني الثقة أو يهدمها
- يوضح أو يربك
- يُعزز أو يُضعف
- يربط أو ينفّر

في مجال الخدمة: كلماتك قادرة على تغيير يوم شخص ما أو إفساده.

المبادئ الأساسية للتواصل الفعال

1. الوضوح

ما يعنيه ذلك: رسالتك مفهومة بسهولة.

كيفية تحقيق ذلك: لغة بسيطة: تجنب المصطلحات التقنية واللغة المتخصصة والكلمات المعقدة
 الجمل طليق ومختصر في المقالات " وليس "قريباً"
 التفكير المشاطم: فكرة واحدة في كل مرة

غير واطليق: "ولوجهة القضيّام المشاطمية" طلقاً وإطلاء حقيقياً
 كبير: "الآلة معطلة، سيستغرق الأمر حوالي 15 دقيقة."

2. الإيجاز

ما يعنيه ذلك: استخدام عدد الكلمات اللازمة فقط.

لماذا هذا مهم؟

- يحترم وقت العميل
- أسهل للفهم
- يبدو أكثر ثقة
- يمنع الارتباك

كيفية تحقيق ذلك:

- إزالة الكلمات غير الضرورية
- ادخل في صلب الموضوع
- لا تبالغ في الشرح

مثال: كلام مطوّل: "لذا سأتحقق من المخزن لأرى إن كان لدينا واحد متاح يمكنني إحضاره لك".

باختصار: "دعني أتأكد مما إذا كان لدينا واحد في الخلف"

3. التأطير الإيجابي

ما يعنيه ذلك: التركيز على ما يمكنك فعله بدلاً من التركيز على ما لا يمكنك فعله.

لماذا هذا مهم؟

- يخلق شعوراً بالأمل بدلاً من شعور بالإحباط
- يركز على الحلول
- يحافظ على الطاقة الإيجابية

كيفية تحقيق ذلك: انظر الفصل 19 (فن اللغة الإيجابية)

4. نبذة محترمة

ما يعنيه ذلك: لغة تحترم الكرامة.

علاوةً على ذلك، "سأدوّن لك الطلب المفضل" الأوامر: "عليك أن..." "هل يمكنك من فضلك..."

استخدام الألقاب عند الاقتضاء ("سيدي"،
تجربتي مهذبة: "هل تمانع..." "لو كان بإمكانك...")

تشرح التواصل الخدمي الممتاز

التحية

الهدف: جعل العميل يشعر بالترحيب والتقدير.

عناصر:

1. الترحيب الحار: "صباح الخير!" "أهلاً وسهلاً!"
2. التواصل الشخصي (إن أمكن): استخدم الاسم، وأقرّ بالرد.
3. عرض المساعدة: "كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟"

أمثلة: "شكراً للخير! أهلاً بعودتك! ما طلبك المعتاد اليوم؟" "ماذا يمكنني أن أقدم لك؟"
أهلاً وسهلاً! سررت برؤيتك. كيف يمكنني مساعدتك؟

استلام الطلب/الطلب

الهدف: فهم احتياجاتهم بدقة

الجميع جيداً قبل الرد. تأكد من الفهم: "إذن، أنت تفضل... أفضل الممارسات: اطرح أسئلة توضيحية: "ساخن أم بارد؟" ما قدّم اقتراحات عند الحاجة: "يستمتع معظم الناس ب...". كرر ذلك للتأكد من الدقة

مثال: "دعني أتأكد من أنني فهمت الأمر بشكل صحيح: أنت تريد كابتشينو كبير مع حليب الشوفان وجرعة إضافية من الإسبريسو. هل هذا صحيح؟"

إدارة التوقعات

الهدف: وضع توقعات دقيقة بشأن الوقت والنتيجة والعملية

أفضل الممارسات: كن دقيقاً: "حوالي 5 دقائق" وليس "سيكون الأمر سريعاً". كن واقعياً: لا تبالغ في الوعود. اشرح إذا لزم الأمر: "هذا يستغرق وقتاً أطول قليلاً لأن...". عبّر عن امتنانك للانتظار: "شكراً لصبركم".

مثال: "سيستغرق هذا حوالي 8 دقائق لأننا نحضره طازجاً. سأحضره إلى طاولتك عندما يكون جاهزاً. شكراً لك على صبرك."

معالجة المشاكل

الهدف: حل المشكلات مع الحفاظ على الكرامة والثقة

نطاق:

1. الإقرار: "أنا أفهم..."
2. الاعتذار: "أنا آسف بشأن..."
3. حل المسألة: "إليك ما يمكنني فعله..."
4. التأكيد: "هل هذا مناسب لك؟"

مثال: "أتفهم أن هذا محبط. أنا آسف لأننا أخطأنا في ذلك. دعني أعيد صياغته على الفور - سأرسل لك النسخة الصحيحة في غضون 3 دقائق. هل هذا مناسب؟"

الوداع

الهدف: ترك انطباع إيجابي دائم

عناصر:

1. شكرهم: "شكراً لكم"
2. اللمسة الشخصية: استخدم الاسم، أو أشر إلى شيء ما
3. دعوة للعودة: "أراك قريباً!" "عد في أي وقت!"
4. وداع حار: "أتمنى لك يوماً رائعاً!"

أمثلة: مدونة قواعد السلوك | دليل التميز في خدمة ريبوز

شكراً لك يا أمي! استمتعي بوقتك، وسنراك غداً!

شكراً جزيلاً. أتمنى لك بقية يوم رائعة!
شكراً لك! أتمنى أن يكون العرض التقديمي ناجحاً!

مآزق التواصل الشائعة

1. استخدام اللغة السلبية

"ليس لدينا ذلك" "لدينا [بديل]"

"لا يمكنك الجلوس هناك"

"دعني أريك مكاناً مثاليًا"

"هذا ليس من اختصاصي"

دعني أجد الشخص المناسب لمساعدتك.

2. استخدام المصطلحات المتخصصة أو الافتراضات

"نظام نقاط البيع معطل" "نظام الدفع معطل مؤقتًا"

بفتح وانهم على دراية بإجراءاتك

3. الغموض

"سيكون جاهزًا في غضون 7 دقائق تقريبًا"

"لقد خرجنا من ذلك الوضع"

لقد نفذت الكمية لدينا الآن، ولكن سيكون لدينا المزيد غدًا

صباح

4. لغة دفاعية

"حسناً، أنت لم تخبرني..."

"هذه هي سياستنا ببساطة"

"لم أفعل ذلك"

دعني أتأكد من أنني فهمت...

"إليكم ما يمكنني فعله..."

أعتذر، دعني

أصلح ذلك"

5. لغة استخفاف

"هذا ليس بالأمر المهم"

"أنا لست متأكد من ذلك" "أيا كان"

"أفهم لماذا هذا الأمر مهم بالنسبة لك"

"أفهم سبب قلقك"

"أفهمك"

تكييف أسلوب تواصلك

يحتاج العملاء المختلفون إلى أساليب مختلفة:

عمل سريع الخطى:

• كن فعالاً

• تجنب الأحاديث الجانبية

• الوصول إلى صلب الموضوع • تأكيد
سريع

زيون كثير الكلام:

• اسمح بالحوار • تفاعل بحرارة • وازن بين الود والانتظار.

عميل غير متأكد:

• تحلّ بالصبر • قدّم التوجيه • بسّط
الخيارات • طمئن

عميل مستاء:

• حافظ على هدوئك • اخفض صوتك •
خفف من وتيرة سيرك • ركز على الحل

حاجز اللغة:

• تحدث بوضوح وبساطة • استخدم الإيماءات والصور • تحلّ بالصبر
• تأكد من الفهم باستمرار

تأثير صوتك

بغض النظر عن الكلمات، فإن طريقة كلامك مهمة:

مقدار:

• صوت عالٍ جدًا: عدواني، غير مراعي للآخرين • صوت منخفض
• جدًا: غير متأكد، يصعب سماعه • صوت مناسب: واثق، واضح

خطوة:

• سريع جدًا: متسرع، قلق • بطيء جدًا: متعالٍ، ممل • مناسب تمامًا: مريح، مناسب
العميل

يقذف:

- مرتفع: حماس، طاقة (تحيات) • منخفض: هدوء، جدية (مشاكل)
- متنوع: جذاب، طبيعي

نغمة:

- دافئ: ترحيب، ودود • جاف: ملل، غير مهتم
- حاد: منزعج، وقح

تمرين: سجّل صوتك. كيف يبدو صوتك؟ هل ترغب في أن يخدمك شخصٌ بصوتٍ كهذا؟

الفصل التاسع عشر: فن اللغة الإيجابية

ما هي اللغة الإيجابية؟

تركز اللغة الإيجابية على ما يمكنك فعله، وما هو متاح، والحلول بدلاً من المشاكل.

لماذا هذا مهم؟

- يُشكّل الاستجابة العاطفية • يُؤد شعوراً بالأمل بدلاً من خيبة الأمل • يحافظ على الطاقة الإيجابية • يبنى الثقة والتعاون • غالباً ما يحقق نتائج أفضل

المبدأ: صغ كل شيء بحيث يُبرز الجوانب الإيجابية.

إطار اللغة الإيجابية

لكل عبارة سلبية، يوجد بديل إيجابي:

سلبي (التركيز على
مشكلة)

إيجابي (التركيز على الحل)

"ليس لدينا ذلك"

"لدينا بدائل متاحة" أو "سنحصل على ذلك غداً"

"لا يمكنك فعل ذلك"

"ما يمكنك فعله هو..." أو "إليك ما هو ممكن..."

"هذا ليس من اختصاصي"

"دعني أساعدك في التواصل مع من يستطيع مساعدتك"

"لا أعرف"

سؤال رائع! دعني أبحث لك عن الإجابة.

"سوف تضطر للانتظار"

"سيكون جاهزاً خلال 5 دقائق" أو "سأجهزه لك قريباً"

"هذا مستحيل"

"إليك ما يمكننا فعله..."

كان ينبغي عليك...

"في المرة القادمة، هذا سيجعل الأمر أسهل..."

"هذا خطأ"

"دعني أساعد في توضيح ذلك" أو "إليك كيف يعمل الأمر في الواقع"

"لقد خرجنا من ذلك الوضع"

"لقد لاقى ذلك رواجاً! لدينا [بديل] يحبه الناس"

فئات اللغة الإيجابية

1. بيانات القدرات

ركز على ما يمكنك فعله.

أنتج قلائدون تجليز هذا بحلول الساعة الثالثة مساءً" "ما يمكنني فعله هو..."

تتبع أو يمكنه فعله بالتأكيد من أجلك..."

2. عبارات موجهة نحو الحلول

انتقل فوراً إلى الحل.

أمثلة: "دعني أصلح ذلك على الفور" الخيار الأفضل هو... "ما هو الأنسب لك؟"

"إليك كيف يمكننا إنجاز هذا الأمر" "الـ"

"لنجد حلًا"

3. عبارات إيجابية تتعلق بالوقت

استغل وقتك بشكل بناء.

أمثلة: "سيكون جاهزاً قبل الساعة 10 دقائق"

سأعطيك هذا في تمام الساعة 2:15

"يستغرق الأمر 10 دقائق فقط للطلبات الخاصة"

4. عبارات العرض البديل

عندما لا تستطيع توفير ما يريدونه بالضبط.

هذا ليس أمثلة: "ليس لدينا X، ولكن لدينا Y وهو مشابه" متوفر اليوم، ولكن سيكون غداً" الشيء الذي لدينا هو..."
 "بدلاً من X، ماذا عن Y؟" الأقرب
 "الأشخاص الذين يحبون X عادة ما يحبون Y أيضاً"

5. لغة التمكين

امنح العميل التحكم والاختيار.

أمثلة: "يمكنك الاختيار بين..." "ماذا تفضل؟" "الأمر متروك لك تماماً" "لديك خيار..." "هل تريد مني أن...؟"

6. لغة التقدير

الشكر بدلاً من الانتقاد.

أقنلة صبيراً من "أنت بحاجة إلى..." "شكراً لك على..."
 أنلكه لتهنئتهم لفتت انتباهي إلى هذا الأمر.

استخدام اللغة الإيجابية في المواقف الصعبة

عندما تضطر إلى قول لا

النهج السلبي: "لا، لا يمكننا فعل ذلك، إنه مخالف للسياسة."

النهج الإيجابي: "ما يمكنني فعله هو [بدل]. هل يناسبك ذلك؟"

التقنية:

1. تأكيد الطلب: "أفهم أنك ترغب في..."
2. اشرح بإيجاز (إن كان ذلك مفيداً): "السبب الذي يمنعنا من ذلك هو..."
3. تقديم بديل: "ما يمكنني فعله بدلاً من ذلك هو..."
4. التحقق من القبول: "هل هذا مناسب؟"

مثال: العميل يريد خصماً لا يمكنك تقديمه.

"لا، لا أستطيع أن أمنحك خصماً. هذا غير مسموح به."

أتفهم أنك تبحث عن سعر أفضل. لا أستطيع تقديم خصم على هذا المنتج، ولكن ماذا؟
 كل ما يمكنني فعله هو إخبارك ببرنامج الولاء الخاص بنا (مثل بطاقات الولاء التي سيتم تطبيقها في المستقبل) - ستربح نقاطاً للحصول على منتجات مجانية. هل ترغب في أن أسجلك؟

عندما تكون هناك مشكلة

الأسلوب السلبي: "لقد طلبت خطأً" أو "حدث خلل في النظام"

نهج إيجابي: "دعني أصلح ذلك على الفور"

التقنية:

1. لا تُلقي اللوم على أحد. 2. ركّز على الحل. 3. تحمّل مسؤولية الحل.

مثال: الطلب خاطئ.

"لا بد أنك طلبت بشكل خاطئ، هذا ما هو مسجل في النظام."

أريد أن أتأكد من حصولك على ما تريد بالضبط. دعني أعيد صنع هذا بشكل صحيح الآن.

عندما تحتاج إليهم للقيام بشيء ما

الأسلوب السلبي: "أنت بحاجة إلي... أو" يجب عليك..."

الأسلوب الإيجابي: "إذا كان بإمكانك... أو" هل تمانع..."

الأسلوب: صياغة الطلب كطلب وليس كأمر، مع شرح الفائدة.

مثال: "عليك نقل حقيبتك"

"من أجل السلامة، هل يمكنك تحريك حقيبتك؟ لا أريد أن يتعثّر أحد. شكرًا لك!"

عند إعطاء التعليمات

النهج السلبي: "لا تفعل... أو" أبدأ..."

الأسلوب الإيجابي: "من فضلك افعل... أو" أفضل طريقة هي..."

"هذه هي الطريقة التي نفضلها"

"لا تنس أن... "تذكّر أن... أو" تأكد من..."

الكلمات والعبارات المؤثرة

كلمات تُثير استجابات عاطفية إيجابية:

كلمات الدعوة:

• "أهلاً وسهلاً" • "تفضلوا بالانضمام"

إلينا" • "لا تترددوا في..."

• "أنت مدعو إلى..."

كلمات التأكيد:

• "بالتأكيد" • "بالتأكيد"

"بالطبع" • "بالتأكيد"

9. "كان ينبغي عليك الاتصال مسبقاً"

10. "لم يجهز بعد"

الإجابات المحتملة:

1. "لقد لاقى هذا رواجاً كبيراً اليوم! لدينا [بديل] أو سيكون لدينا المزيد غداً."

صباح"

2. "أفضل موقف سيارات هناك -دعني أريك"

3. "سيستغرق هذا حوالي 15-20 دقيقة للتخصيص بشكل صحيح"

4. "سؤال رائع -دعني أبحث لك عن الإجابة على الفور"

5. "الفريق المسؤول عن ذلك هو [القسم] -دعني أوصلك به"

6. "أفضل وقت للتواصل معهم هو [الوقت] -أو يمكنني أخذ رسالة"

7. "نخدم العديد من الضيوف اليوم، وسيستغرق الأمر حوالي 10 دقائق. هل لي أن أقدم لكم..."

[شيء ما أثناء انتظارك؟]

8. "دعني أريك أسهل طريقة للقيام بذلك"

9. "الاتصال مسبقاً قد يفيدك في المرة القادمة، ويسعدني مساعدتك الآن"

10. "سيكون هذا جاهزاً في غضون 5 دقائق تقريباً"

الفصل العشرون: استخدام الأسماء والتخصيص

قوة الاسم

قال ديل كارنيجي: "اسم الشخص هو بالنسبة له أحلى وأهم صوت في أي لغة".

لماذا تُعدّ الأسماء مهمة؟

• الهوية: اسمك جزء أساسي من شخصيتك. • التقدير: سماع اسمك يعني أنك تُرى كفرد مميز. • التواصل: استخدام اسم شخص ما يُضفي طابعاً شخصياً فوراً. • الذاكرة: تساعد الأسماء الناس على تذكر التفاعلات بشكل إيجابي. • الاحترام: استخدام اسم شخص ما بشكل صحيح يُظهر اهتمامك به.

تشير الأبحاث إلى ما يلي:

• سماع أسمائنا يُنشّط أجزاءً مُحددة من دماغنا. • نستجيب بشكل إيجابي أكثر للطلبات التي تتضمن أسماءنا. • الخدمة التي تستخدم الأسماء تزيد من الرضا بنسبة 23%. • 23% تزداد قيمة الإكرامية عندما يستخدم المُدُل أسماءنا.

كيفية الحصول على الأسماء

طرق:

1. أسأل مباشرة:

• "هل لي باسم للطلب؟" (احترام الثقافة الإسلامية السعودية)

وفقاً لذلك)

• "ما الاسم الذي يجب أن أضع هذا تحته؟"

• "وما اسمك؟"

2. من برنامج/تطبيق الولاء:

• تحقق من حسابهم

• "مرحباً [الاسم]، سررت برؤيتك!"

3. من بطاقة الدفع:

• يظهر عند معالجة الدفع

• "شكراً لك، [الاسم]"

4. يقدمون أنفسهم:

• استمع وتذكر

5. من الزملاء:

• "هذا من أجل عزيز"

• تذكر ذلك للمرة القادمة

6. اشارات الأسماء/الزبي الرسمي:

• إذا كان العميل يرتدي واحداً

• استخدم بشكل مناسب

كيفية استخدام الأسماء

متى يُستخدم:

التحية: "صباح الخير يا أحمد!" أثناء الحديث: "سيدتي، هذا أنا"

طلب الطلب: "كابتنينو كبير لماريا!"

وداعاً: "شكراً لك يا جينيفر. أراك قريباً!"

"أحد أكثر منتجاتنا رواجاً"

التسليم: "تفضل يا ديفيد. استمتع!"

عدد المرات:

• في البداية والنهاية (كحد أدنى)

• مرة أو مرتين أثناء التفاعل (بشكل طبيعي، وليس مفراطاً)

• عند لفت انتباههم

كيفية عدم الاستخدام:

كل جملة (تبدو متلاعباً)

مع تزوير واضح

الحماس (عند النطق الخاطئ (صححة أولاً) الإذن)

غير رسمي بشكل غير لائق (بدون)

إتقان النطق

الأسماء شخصية للغاية، ونطقها بشكل صحيح أمر بالغ الأهمية.

في حال عدم التأكد:

11. سؤال: "أريد التأكد من أنني أنطق اسمك بشكل صحيح. هل يمكنك أن تخبرني كيف..."

كيف تنطقها؟

مدونة قواعد السلوك | دليل التميز في خدمة ريبوز

2. ككرر: "هل هي [تطق]؟"

3. التدريب: ردها في ذهنك عدة مرات. 4. التذكر: دونها في ذهنك أو اكتبها (بشكل غير ملحوظ).

إذا أخطأت:

- اعتذر بصدق • اطلب التصحيح • تدرب فوراً •
- أتقن الأمر في المرة القادمة

أبدأ:

- التخمين والخطأ مرارًا وتكرارًا • إطلاق النكات حول الأسماء "الصعبة"
- الاستسلام واستخدام النطق الخاطئ • السؤال: "هل لديك اسم أسهل؟" • تحويل الأسماء إلى أسماء إنجليزية دون إذن

الاعتبارات الثقافية

تختلف الأسماء اختلافاً كبيراً بين الثقافات:

الاسم الأول مقابل اسم العائلة:

- في العديد من الثقافات الآسيوية، يأتي اسم العائلة أولاً • في الثقافات الغربية، يأتي الاسم الشخصي عادةً أولاً • عند الشك: اسأل "ماذا تريد أن أناديك؟"

العناوين:

- تُفصّل بعض الثقافات استخدام الألقاب الرسمية (السيد، السيدة، الدكتور، إلخ). • بينما تُفصّل ثقافات أخرى استخدام الأسماء الأولى. • عند الشك، يُنصح بالتعامل الرسمي مع كبار السن.

الألقاب:

• لا تفترض أن الاسم الرسمي هو لقب

- استخدم الاسم الذي يُطلق عليك • اطلب الإذن قبل استخدام الألقاب

أسماء متعددة:

- تستخدم بعض الثقافات أسماءً شخصية متعددة أو أسماءً عائلية مركبة. • استخدم ما توفره هذه الثقافات.

ما وراء الأسماء: تخصيصات أخرى

تذكر التفضيلات

ما يجب تذكره:

- طلبهم المعتاد • تفضيلاتهم (ساخن جدًا، بدون ثلج، إلخ) • القيود الغذائية
- ما يحبونه وما لا يحبونه

كيفية التذكر:

- ملاحظات ذهنية للعملاء الدائمين • ملاحظات في نظام العملاء (إن وجد) • مناقشة مع الزملاء

طريقة الاستخدام: "هل تفضل مشروبك المعتاد اليوم، أم ترغب بتجربة شيء جديد؟" "أتذكر أنك لا تحب القرفة - سأؤكد من عدم وجودها."

تذكر التفاصيل

ما يجمعهم:

- الوظيفة/المهنة • الهوايات/الاهتمامات • أفراد العائلة • الفعاليات القادمة • التحديات التي ذكرها

كيفية الاستخدام: "كيف كان امتحانك؟" "هل يشعر ابنك بتحسّن؟" "هل استمتعت بالحفل الموسيقي الذي كنت ستذهب إليه؟"

حذر:

- لا تتصرف بشكل مريب (كالملاحقة) • لا تتذكر أشياء يتوقعون منك نسيانها • إذا كنت غير متأكد، فلا تذكر شيئاً

تقدير الأعضاء الدائمين

معاملة خاصة للزبائن الدائمين: "أهلاً بعودتك!" "سعدنا برؤيتك مجدداً!"

"مر وقت طويل! نراهم جميعاً بجزء إضافي من حين لآخر"

لماذا هذا مهم؟

- يكافئ الولاء • يجعلهم يشعرون بالتقدير

• يعزز العلاقة • يزيد من الاحتفاظ

لعبة الأسماء: بناء ذاكرتك

تقنيات لتذكر الأسماء:

1. التكرار:

• استخدمها فورًا: "تشرفت بلقائك يا سعيد" • استخدمها مرة أخرى أثناء الحديث • استخدمها عند الوداع

• قلها في سرك عدة مرات
 2. الجمعية:

• تواصل مع شخص تعرفه يحمل نفس الاسم • أنشئ صورة ذهنية تربط الاسم بالوجه • تواصل مع سمة أو خاصية (ذهنيًا فقط)

3. اكتبها:

• على دفتر الطلبات • في الهاتف/الكمبيوتر المحمول بعد التفاعل • في نظام العمل 4. التركيز:

• انتبه جيدًا عندما يخبرونك • لا تفكر في أي شيء آخر • انظر إليهم جيدًا أثناء تعلم الاسم

5. التدريب:

• راجع الأسماء في نهاية وريدتك • اختبر معلوماتك عن الزبائن الدائمين • كلما تدربت أكثر، كلما تحسنت.

عندما تنسى اسمًا

يحدث ذلك. تعامل معه بلطف:

إذا أخبروك بذلك من قبل:

• "أعتذر، هل يمكنك تذكيري باسمك؟" • "أنا سيء جدًا في تذكر الأسماء، هل يمكنك مساعدتي؟" • لا تتظاهر بأنك تتذكر

إذا كنت يجب أن تعرف (عادي):

• كن صادقًا: "أنا آسف جدًا، لا أتذكر اسمك" • معظم الناس يفهمون ذلك • ابدل جهدًا إضافيًا لتذكره في المرة القادمة

لا:

• تجنب استخدام الاسم لأنك نسيته • استخدم اسمًا خاطئًا

