



الجزء التاسع: النمو المستمر

الفصل 32: تنمية ذكائك العاطفي

الذكاء العاطفي مهارة يمكنك تطويرها

خبر سار: على عكس معدل الذكاء، الذي هو ثابت نسبياً، يمكن تطوير الذكاء العاطفي باستمرار طوال حياتك.

كل تفاعل هو بمثابة تدريب. كل نوبة عمل هي فرصة لتعزيز ذكائك العاطفي.

أركان تنمية الذكاء العاطفي الأربعة

1. ممارسات الوعي الذاتي

تسجيل الوصول اليومي:

• قبل بدء العمل: "كيف أشعر الآن؟"

• أثناء نوبة العمل: "ما هو مستوى طاقتي؟ هل أشعر بالتوتر؟"

• بعد انتهاء نوبة العمل: "ما الذي أثار غضبي اليوم؟ وما الذي سار على ما يرام؟"

تدوين المشاعر:

• دُون اللحظات الصعبة

• ما هو الشعور الذي انتابك؟

• ما الذي أدى إلى ذلك؟

• كيف كان رد فعلك؟

• ما الذي كنت ستفعله بشكل مختلف؟

التعرف على الأنماط:

• "أشعر بالتوتر دائماً عندما..."

• "أشعر بأكثر قدر من النشاط عندما..."

• "أواجه صعوبة مع العملاء الذين..."

مدونة قواعد السلوك | دليل التميز في خدمة ريبوز

• معرفة أنماطك تساعدك على إدارتها

الوعي الجسدي:

• لاحظ العلامات الجسدية للتوتر (شد الكتفين، وشد الفك، والتنفس السطحي)

• هذه علامات إنذار مبكرة - انتبه لها مبكراً

2. ممارسات الإدارة الذاتية

تمرين التوقف المؤقت:

• عندما تشعر بانفعال قوي، توقف لمدة 3 ثواني قبل الرد.

• العدد: 1... 2... 3...

• هذه الفجوة الصغيرة تمنع ردود الفعل الانفعالية التي ستندم عليها

طقوس إعادة الضبط:

• بين الزبائن: خذ نفساً عميقاً، تخلص من التوتر، وابتسم ابتسامة منعشة.

• بين المواقف الصعبة: ابتعد لفترة وجيزة إن أمكن، وأعد شحن طاقتك.

• نهاية نوبة العمل: طقوس جسدية لترك العمل في مكان العمل (غسل اليدين، تغيير الملابس)

تقنيات تنظيم المشاعر:

• التنفس العميق: 4 عدّات للشهيق، 7 عدّات لحبس النفس، 8 عدّات للزفير

• الاسترخاء العضلي التدريجي: شد وإرخاء كل مجموعة عضلية

• الحديث الإيجابي مع الذات: استبدل عبارة "لا أستطيع التعامل مع هذا" بعبارة "أنا قادر على فعل هذا"

• التصور: تخيل نفسك تتعامل مع المواقف بهدوء

إدارة التوتر:

• حدد أهم 3 مسببات للتوتر لديك

• وضع استراتيجيات محددة لكل منها

• تدرب عليها قبل أن تحتاج إليها

3. ممارسات الوعي الاجتماعي

الناس يراقبون:

• راقب العملاء قبل أن يطلبوا

• ماذا تخبرك لغة جسدك؟

• ما هو الشعور الذي يبدو أنهم يشعرون به؟

• تدرب على القراءة دون تفاعل

تمارين التعاطف:

• لكل عميل، اسأل نفسك باختصار: "ما الذي قد يحدث في حياته؟"

• عندما يكون شخص ما صعب المراس، فكر: "ما الألم الذي قد يحمله؟"

• هذا يحوّلك من إصدار الأحكام إلى التعاطف

التعلم الثقافي:

• تعرف على المجموعات الثقافية الرئيسية في منطقتك

• فهم أساليب التواصل المختلفة

• اطرح الأسئلة باحترام عندما لا تفهم

نطلب آراءكم:

• اسأل زملاءك الموثوق بهم: "كيف أبدوا أمام العملاء؟"

• اسأل مشرفك: "ما هو الشيء الذي يمكنني تحسينه في تفاعلاتي مع العملاء؟"

• استمع جيداً للإجابات

4. ممارسات إدارة العلاقات

تحدي "الروعة" اليومي:

• خلق لحظة "مذهلة" واحدة على الأقل في كل نوبة عمل

• تتبعهم: ماذا فعلت؟ وكيف كان رد فعلهم؟

• لاحظ الأنماط في ما ينجح

ممارسة محادثة صعبة:

• تمثيل سيناريوهات الشكاوى مع الزملاء

• مارس أسلوب القيادة حتى يصبح تلقائياً

• التعلم من كل موقف صعب حقيقي

بناء العلاقات:

• حدد هدفًا: تعرّف على أسماء 5 عملاء جدد منتظمين هذا الشهر

• تذكر تفصيلاً واحداً عن كل

• استخدم الأسماء والتفاصيل في التفاعل التالي

حل النزاعات:

• ادرس كيف يتعامل الزملاء ذوو الخبرة مع العملاء الصعبين

• اسألهم: "كيف حافظتم على هدوئكم؟"

• تعلم أساليبهم

• خطة تطوير الذكاء العاطفي الخاصة بك لمدة 30 يومًا

الأسبوع الأول: الوعي الذاتي

• تسجيلات يومية للحالة النفسية (قبل وأثناء وبعد نوبة العمل)

• حدد أهم 3 محفزات عاطفية لديك

• دوّن في دفتر يومياتك تفاعلاً واحداً صعباً يومياً

الأسبوع الثاني: الإدارة الذاتية

• تدرب على التوقف لمدة 3 ثواني قبل كل رد

• استخدم التنفس العميق عند الشعور بالتوتر (بحد أدنى 3 مرات في كل نوبة عمل)

• ابتكر طقوساً شخصية لتهدئة أعصابك

الأسبوع الثالث: الوعي الاجتماعي

• قراءة لغة جسد كل عميل بوعي

• مارس التعاطف: تأمل في قصة كل شخص

• اطلب رأي أحد الزملاء أو المشرف

الأسبوع الرابع: إدارة العلاقات

• اخلق لحظة "مذهلة" واحدة في كل وردية

• تطبيق أسلوب القيادة في كل شكوى

• حفظ أسماء 5 من العملاء الدائمين

الأسبوع الخامس وما بعده:

• راجع تقدمك

• تحديد ما ينجح

• تحديد أهداف جديدة

• استمر في التدريب

قياس تقدمك

ستعرف أن ذكاءك العاطفي يتطور عندما:

□ لا يُفسد العملاء الصعوب يومك □ تحافظ على هدوئك في المواقف التي كانت تُسبب لك التوتر □ تتحكم في نفسك قبل أن تتصرف بشكل سلبي □ يُعلق العملاء على مدى مساعدتك ولطفك □ تستطيع قراءة المشاعر بدقة أكبر □ تتعافى من التوتر بسرعة أكبر □ تستمتع بالتفاعلات الصعبة (فرصة للنمو) □

يأتي إليك زملاؤك لطلب النصيحة □ تشعر بمزيد من الثقة في قدراتك

تتبع هذه المؤشرات شهرياً.

مصادر التعلم

كتب للقراءة:

• "الذكاء العاطفي" بقلم دانيال جولمان

• "حافة الذكاء العاطفي" بقلم ستيفن شتاين

• "شكراً على ملاحظتكم" بقلم دوغلاس ستون

الممارسات اليومية:

• اقرأ فصلاً واحداً من هذا الدليل أسبوعياً

• مناقشة مفاهيم الذكاء العاطفي مع الزملاء

• شاهد محاضرات TED حول التعاطف والتواصل

• مارس التأمل الذهني (حتى 5 دقائق يومياً مفيدة)

ابحث عن مرشدين:

• حدد الشخص الأكثر ذكاءً عاطفياً في فريقك

• راقب كيف يتعاملون مع المواقف

• اطلب منهم أن يكونوا مرشدين لك

• تعلم من أساليبهم

التأثير المركب

تُحدث التحسينات اليومية الصغيرة نمواً هائلاً على المدى الطويل.

اليوم الأول: تحسن طفيف في فهم أحد العملاء



الأسبوع الأول: ملاحظة الأنماط في لغة الجسد

□

الشهر الأول: تكييف النهج بناءً على مشاعر العملاء

□

الشهر الثالث: التعامل مع الشكاوى بثقة

□

الشهر السادس: خلق لحظات "مذهلة" بشكل طبيعي

□

السنة الأولى: يُعرف بأنه أكثر باريستا ذكاءً عاطفياً

□

المسار المهني: الذكاء العاطفي يصبح قوتك الخارقة

لا تتوقع الكمال. توقع التقدم.

الفصل 33: طلب واستخدام التغذية الراجعة

لماذا تُعدّ التغذية الراجعة مهمة؟

التعليقات هدية:

• يُظهر ما لا يمكنك رؤيته في نفسك

• يُسرّع نموك

• يمنع تكرار الأخطاء

• يبني الثقة عندما تتصرف بناءً عليها

بدون تلقي الملاحظات، أنت تخمن. مع تلقي الملاحظات، أنت تتحسن.

أنواع التغذية الراجعة

1. التقييم الرسمي

تقييمات الأداء:

• تقييمات دورية من المشرف

• عادة ما يكون ربع سنوي أو سنوي



• يغطي الأداء العام

• كيفية استخدامه:

• استمع دون أن تتخذ موقفاً دفاعياً

• اطرح أسئلة توضيحية

• اطلب أمثلة محددة

• وضع خطة عمل للتحسين

• متابعة التقدم المحرز

2. التعليقات غير الرسمية

الملاحظات اليومية:

• تعليقات المشرف أثناء نوبة العمل

• اقتراحات الزملاء

• تصحيحات سريعة

• كيفية استخدامه:

• اشكرهم على ملاحظتهم

• التنفيذ الفوري

• اسأل: "هل هذا أفضل؟"

3. آراء العملاء

مباشر:

• تعليقات العملاء أثناء التفاعل

• المجاملات أو الشكاوى

• أسئلة حول الخدمة

غير مباشر:

• لغة الجسد وتعبيرات الوجه

• الإرجاع أو عدم الإرجاع

• التقييمات عبر الإنترنت

• كيفية استخدامه:



• اشكرهم على مشاركتهم

• اتخاذ إجراءات بشأن المخاوف المشروعة

• لاحظ الأنماط في التعليقات

4. التقييم الذاتي

ملاحظاتك الشخصية:

• التأمل اليومي

• ما الذي سار على ما يرام/ما الذي لم يسر على ما يرام

• الأنماط التي تلاحظها

كيفية استخدامه:

كن صادقاً مع نفسك

• لا تكن قاسياً جداً ولا متساهلاً جداً

• تحديد أهداف تحسين محددة

كيفية طلب التعليقات

من مشرفك:

أرغب في تحسين خدمة العملاء التي أقدمها. هل يمكنك مراقبتي خلال وردتي القادمة وتقديم ملاحظات محددة حول شيء واحد أجده و شيء واحد يمكنني تحسينه؟

لماذا ينجح هذا؟

• يُظهر روح المبادرة

• طلب محدد (أسهل في التنفيذ)

• يطلب كلاً من الإيجابية والبناءة

• قابلة للتنفيذ

من الزملاء:

"لاحظت أنك تعاملت مع ذلك العميل الصعب بشكل جيد للغاية. ما هي طريقتك في ذلك؟ وماذا يمكنني أن أتعلم من طريقة تعاملك معه؟"

لماذا ينجح هذا؟

• يثني عليهم

• يُظهر رغبة حقيقية في التعلم

• حالة محددة للمناقشة

من العملاء (بشكل غير مباشر):

"هل كان كل شيء على ما يرام مع طلبك؟" "هل هناك أي شيء كان بإمكانني فعله بشكل أفضل؟"

لماذا ينجح هذا؟

• يُظهر اهتمامك

• يفتح الباب أمام ردود فعل صادقة

• لن يجيب معظمهم، لكن البعض سيقدم رؤى قيّمة

استقبال الملاحظات بشكل جيد

نموذج سارا (ما يمر به الناس عند تلقي الملاحظات):

1. الصدمة/المفاجأة: "حقاً؟ لم أكن أعرف ذلك!"

2. الغضب/الدفاعية: "هذا ليس عدلاً!"

3. التبرير: "نعم، ولكن إليك السبب..."

4. القبول: "حسناً، يمكنني العمل على ذلك"

هدفك: الانتقال بسرعة عبر الخطوات من 1 إلى 3 للوصول إلى القبول.

كيفية تلقي التعليقات:

□ استمع جيداً دون مقاطعة □ اطرح أسئلة للفهم: "هل يمكنك إعطائي مثالاً؟" □ اشكرهم على ملاحظاتهم (حتى لو كانت جارحة) □ فكر قبل الرد □ قرر ما ستفعله بها

اتخذ موقفاً دفاعياً على الفور. اختلق الأعذار. جادل في الملاحظات. تجاهلها دون اعتبار. اعتبرها هجوماً شخصياً. ما لا يجب فعله:

تذكر: التقييم يتعلق بالسلوك، وليس بقيمتك كشخص.

تقييم الملاحظات

ليست كل التعليقات متساوية في القيمة.

اسأل نفسك:

1. "هل هذا الشخص مؤهل لتقديم هذه الملاحظات؟"

2. "هل هناك نمط؟" (قول عدة أشخاص نفس الشيء = من المرجح أن يكون صحيحاً)

3. "هل يتوافق هذا مع أهدافي؟"



4. "هل هذا محدد وقابل للتنفيذ؟"

ملاحظات قيّمة:

• أمثلة محددة معطاة

• يركز على السلوك، وليس على الشخصية

• قابل للتنفيذ (يمكنك فعل شيء حيال ذلك)

• بناء (يهدف إلى المساعدة)

ملاحظات غير صالحة:

• تعميمات مبهمّة ("أنت لست جيدًا في هذا الأمر")

• الهجمات الشخصية ("أنت كسول")

• يتعارض مع آراء الآخرين

• بناءً على حادثة معزولة واحدة

استخدم التعليقات البناءة، وتجاهل التعليقات غير البناءة.

العمل بناءً على الملاحظات

خطة عمل التغذية الراجعة:

1. تحديد السلوك المحدد المراد تغييره

o "أحتاج إلى الابتسام أكثر عند استقبال الزبائن"

o "أحتاج إلى التحلي بمزيد من الهدوء عند التعامل مع الشكاوى"

2. إنشاء إجراء محدد

o "سأفكر في شيء سعيد قبل كل تحية"

سأمارس تمارين التنفس العميق عندما أشعر بالتوتر .

3. تحديد جدول زمني

o "سأركز على هذا خلال الأسبوع القادم"

سأقيّم التقدم يوم الجمعة.

4. تتبع تقدمك

o التحقق اليومي: هل قمت بذلك؟

ملاحظة التحسينات

• تعديل النهج إذا لزم الأمر

5. المتابعة

١٥ سؤال الشخص الذي قدم الملاحظات: "هل لاحظت أي تحسن؟"

طلب تعليقات محدثة

الاحتفال بالتقدم

مثال:

التعليقات الواردة: "يبدو أنك مشتت الذهن أحياناً عند تلقي الطلبات، مما يؤدي إلى حدوث أخطاء."

خطة العمل:

1. سلوك محدد: ضع الهاتف جانباً قبل بدء نوبتك، وحافظ على التواصل البصري مع كل شخص.

عميل

١٢. الإجراء: قبل كل عميل، خذ نفثاً عميقاً وحدد نيتك: "أنا مرتاح تماماً حاضراً"

3. الجدول الزمني: تدرب على هذا في كل نوبة عمل لمدة أسبوعين

4. سجل المتابعة: سجل يومي: "هل كنت حاضراً تماماً اليوم؟ هل ارتكبت أي أخطاء بسبب التشتت؟"

5. المتابعة: بعد أسبوعين، اسأل المشرف: "هل لاحظت انخفاضاً في عدد الأخطاء من

أنا؟"

عندما يكون النقد مؤلماً

النقد اللاذع مؤلم، هذا طبيعي.

عملية صحية:

1. استشعر الشعور (لا بأس أن تكون مستاءً)

2. خذ قسطاً من الراحة (إذا لزم الأمر، قم بمعالجة الأمر قبل الرد)

3. افصل الحقيقة عن القصة

حقيقة: "قال مشرفي إنني أبذو متسرعاً مع العملاء"

قصة: "أنا فاشل في هذه الوظيفة والجميع يكرهني"

4. ركز على ما يمكنك التحكم فيه (رد فعلك وتحسينك)

5. استخدمه كوقود (أثبت قدرتك على النمو)

التعاطف مع الذات:

• "أنا لست مثاليًا، وهذا لا بأس به"

• "هذه الملاحظات تعني أن هناك من يهتم بنموي"

• "يمكنني أن أتعلم من هذا"

• "ارتكاب الأخطاء جزء من التعلم"

ثم تصرف بناءً على ذلك.

خلق ثقافة التغذية الراجعة

اجعل تقديم الملاحظات أمراً طبيعياً في فريقك:

قدّم ملاحظاتك لزملائك:

• "لاحظت أنك تعاملت مع الأمر بشكل جيد للغاية. أحسنت."

• "أعتقد أنه إذا جربت [X] فقد ينجح الأمر بشكل أفضل"

• وازن دائماً بين البناء والإيجابي

اطلب من زملائك تقديم ملاحظاتهم:

• "كيف بدا لك ذلك التفاعل؟"

• "ما الذي كان بإمكانني فعله بشكل أفضل؟"

• يخلق ثقافة تتدفق فيها الملاحظات بحرية

اشكر الأشخاص الذين يقدمون لك ملاحظاتهم:

• "أقدر لك إخبارك لي بذلك"

• "شكراً لمساعدتك لي على التحسن"

• يعزز فكرة أن التغذية الراجعة قيّمة

تصرف بشكل واضح بناءً على الملاحظات:

• يراك الآخرون وأنت تنمو

• يُظهر أن تقديم الملاحظات أمرٌ جدير بالاهتمام

• يلهم الآخرين للعمل بناءً على الملاحظات أيضاً



الفصل 34: رحلتك نحو إتقان الخدمة

ما هو الإتقان؟

الإتقان ليس كمالاً. الإتقان هو:

• التميز المستمر

• التحسين المستمر

• معرفة ومهارة عميقة

• تنفيذ أساسيات العمل بسهولة

• الحكمة المستمدة من التجربة

• الالتزام بالحرفة

أنت في رحلة، وليس في وجهة محددة.

مراحل إتقان الخدمة

المرحلة الأولى: عدم الكفاءة الواعية (مبتدئ)

"أعلم، لا أعلم."

كيف يبدو؟

كل شيء يبدو محرجاً.

• أنت تفكر في كل خطوة

• الأخطاء متكررة

• الشعور بالإرهاق أمر شائع

تركيزك:

• تعلم الإجراءات

• ممارسة المهارات الأساسية

• طرح الكثير من الأسئلة

• تحل بالصبر مع نفسك

الجدول الزمني: الأشهر الثلاثة الأولى

المرحلة الثانية: الكفاءة الواعية (قيد التطوير)

"أعلم ذلك، لكن عليّ أن أفكر في الأمر."



كيف يبدو؟

• يمكنك فعل ذلك، لكنه يتطلب تركيزًا

• أخطاء أقل

• لا يزال الأمر يبدو مجهدًا

• بدأت ألاحظ الأنماط

تركيزك:

• التكرار والممارسة

• تتحسن السرعة بشكل طبيعي

• ابدأ بالتركيز على التواصل مع العملاء

• تطوير الاتساق

الجدول الزمني: الأشهر من 3 إلى 12

المرحلة الثالثة: الكفاءة اللاواعية (المتقن)

"أستطيع فعل ذلك دون تفكير."

كيف يبدو؟

• الأساسيات تلقائية

• يمكنك القيام بالعمل أثناء التواصل مع العملاء

• التعامل مع مهام متعددة في وقت واحد

• استجابات بديهية للمواقف

تركيزك:

• الرقي والبراعة

• تنمية الذكاء العاطفي

• توجيه الآخرين

• الابتكار والإبداع

الجدول الزمني: السنة 1-3

المرحلة الرابعة: الإتقان (الخبير)

"أعرف لماذا ينجح الأمر ويمكنني تعليم الآخرين."

كيف يبدو؟

• التميز بلا عناء

• فهم عميق للمبادئ

• القدرة على التكيف مع أي موقف

• كُن الشخص الذي يتعلم منه الآخرون

تركيزك:

• التدريس والتوجيه

• المساهمة في تعزيز المعرفة بالفريق/القطاع

• الابتكار المستمر

• ترك إرث

الجدول الزمني: السنة الثالثة فما فوق

تذكر: الجميع يبدأ من المرحلة الأولى. حتى الأساتذة كانوا مبتدئين في يوم من الأيام.

خطة نموك الشخصي

الأهداف الشهرية

الأشهر: 1-3 الأساس

• تعلم جميع الإجراءات

• إتقان تشغيل المعدات

• بناء السرعة والدقة

• ممارسة خدمة العملاء الأساسية

الشهر: 4-6 الاستمرارية

• تقليل الأخطاء إلى ما يقارب الصفر

• تطوير سير عمل فعال

• ابدأ بالتركيز على التواصل العاطفي

• التعامل مع المواقف الصعبة الشائعة

الأشهر من 7 إلى 12: التميز

• اخلق لحظات "مذهلة" بانتظام

• التعامل مع جميع الشكاوى بثقة

• بناء علاقات منتظمة مع العملاء

• توجيه الموظفين الجدد

السنة الثانية: الابتكار

• طور أسلوبك المميز

• ساهم بأفكار لتحسين الأداء

• تولي أدوار قيادية

• تعميق الذكاء العاطفي

السنة الثالثة فما فوق: الإتقان

• تدريب وتطوير الآخرين

• تمثيل العلامة التجارية على أعلى مستوى

• ابتكار وتحسين الأنظمة

• ضع في اعتبارك فرص الترقية

الممارسة اليومية

التزم بما يلي في كل نوبة عمل:

1. شيء جديد للممارسة

2. لحظة "مذهلة" واحدة

3. شيء واحد تم إنجازه بامتياز

4. شيء واحد تعلمته

5. لحظة واحدة من الامتنان لعملك

مؤشرات الإتقان المتزايد

ستعرف أنك تحرز تقدماً عندما:

الإتقان التقني: □ الذاكرة العضلية تتولى زمام الأمور □ يمكنك تحضير المشروبات دون تفكير □ نادراً ما ترتكب أخطاء □ أنت فعال حتى في أوقات انشغالك

إتقان الذكاء العاطفي: □ تفهم العملاء فوراً □ لا تزعزعك المواقف الصعبة □ تُكَيِّف أسلوبك تلقائياً □ يطلبك العملاء تحديداً



إنّ بناء العلاقات: لديك زبائن دائمون يثقون بك | تتذكر الأسماء والتفضيلات | يصبح الزبائن سفراء لعلامتك التجارية | تبني مجتمعاً

ضبط النفس: | تحافظ على هدوئك في خضم الفوضى | تتعافى من التوتر بسرعة | تحافظ على حدودك الشخصية بشكل صحي | العمل يمنحك طاقة أكثر مما يستنزفها

إنّقان القيادة: | الآخرون يطلبون نصيحتك | لديك موهبة فطرية في التوجيه والإرشاد | تحسّن الأنظمة | ترتقي بمستوى الفريق بأكمله

تجاوز المراحل الثابتة

ستصل إلى مرحلة استقرار. هذا أمر طبيعي.

ما هو شعور الوصول إلى مرحلة الاستقرار:

• "أنا لا أتحسن"

• "أنا عالق في هذا المستوى"

• "ربما وصلت إلى أقصى طاقتي"

الحقيقة: إنّ مراحل الاستقرار هي التي يحدث فيها التكامل العميق. أنت لست عالقاً؛ أنت في مرحلة ترسيخ.

كيفية تحقيق الاختراق:

1. تغيير متغير واحد:

ممارسة مهارة جديدة

العمل في نوبات عمل مختلفة

التركيز على جوانب مختلفة من الخدمة

2. الحصول على تعليقات جديدة:

اطلب وجهة نظر جديدة

العمل مع مشرفين مختلفين

سجّل نفسك وقيّم ذاتياً

3. التعلّم من الخارج:

قم بزيارة مقاهٍ أخرى

قراءة المنشورات المتخصصة في المجال

حضور ورش عمل أو دورات تدريبية

4. العودة إلى الأساسيات:

أحياناً، يعني الاستقرار أن العوامل الأساسية أصبحت غير دقيقة.

أتقن الأشياء البسيطة مرة أخرى

5. حدد تحديًا جديدًا:

تعلم فن رسم اللاتيه

إتقان مهارة جديدة

تولي دور التوجيه والإرشاد

فترات الثبات مؤقتة. استمر في التدريب.

إيجاد المعنى في عملك

يكون العمل الخدمي ذا معنى عندما تقوم بما يلي:

تواصل مع الناس:

• كل عميل هو إنسان له قصة

• أنت تخلق لحظات من البهجة في يومهم

• العلاقات التي تبنيها مهمة

حل المشكلات:

• أنت تساعد الناس على بدء يومهم بشكل صحيح

• أنت توفر الراحة والطاقة

• أنت تخلق لحظات صغيرة من السلام

إتقان حرفة:

• إعداد قهوة ممتازة هو فن

• خدمة العملاء مهارة متطورة

• أنت تتحسن باستمرار

بناء مجتمع:

• يصبح الزبائن الدائمون بمثابة عائلة

• أنت جزء من روتينهم اليومي

• أنت تُنشئ "مكاناً ثالثاً" بين المنزل والعمل

أحدث فرقاً:

• لطفك ينتشر إلى الخارج

• العميل المتوتر الذي ساعدته يحمل ذلك معه

• أنت تُجسّد معنى الخدمة الجيدة

عندما يبدو العمل بلا معنى:

• تذكر: أنت لا تقوم "بمجرد" صنع القهوة، بل تصنع تجارب.

• ركز على التواصل الإنساني، وليس فقط على إتمام الصفقة

• ابحث عن لحظة ذات معنى في كل نوبة عمل

• تحدث مع زملائك حول ما يجعل العمل ذا معنى بالنسبة لهم

إرثك

ما الذي سيتذكره الناس عنك؟

ليس المقصود آلاف المشروبات التي قمت بتحضيرها.

سيتذكرون:

• كيف جعلتهم يشعرون

• ابتسامتك الصادقة

• الوقت الذي بذلت فيه جهدًا إضافيًا

• كيف عرفت اسمهم؟

• اليوم الذي أشرفت فيه بكرمك

بناء إرث من:

• التميز في الحرفية

• اللطف في الخدمة

• النمو الذاتي

• المساهمة في خدمة الآخرين

ميثاق محترف الخدمة

اقرأ هذا عندما تحتاج إلى الإلهام:

أنا متخصص في مجال الخدمات.

عملي ليس دون مستواي، بل هو فرصة لممارسة اللطف والتميز والتواصل.

كل عميل يستحق أفضل ما لدي، ليس لأنه استحق ذلك، ولكن لأنني التزمت به.

لا أتحكم إلا في أفعالي وكلماتي وسلوكي. أختار التميز.

اللحظات الصعبة هي فرص لإظهار مهاراتي وشخصيتي.

أستفيد من الملاحظات، وأتعلم من الأخطاء، وأحتفي بالتقدم.

أعنتي بنفسني حتى أتمكن من رعاية الآخرين.

أنا لست مجرد باريستا. أنا حرفي، ووسيط، ومحترف.

هذه مهنتي. سأقنعها.

الخلاصة: خطوتك التالية

لقد وصلت إلى نهاية هذا الدليل، لكن رحلتك قد بدأت للتو.

خطة عملك الفورية

اليوم:

• أعد قراءة فصل واحد لامس مشاعرك

• حدد مهارة واحدة لتتتمر عليها خلال نوبتك القادمة

• شارك فكرة واحدة مع زميل

هذا الأسبوع:

• تدرب على إلقاء التحية لمدة 3 ثوانٍ مع كل عميل

• استخدم أسلوب LEAD في شكاوى واحدة على الأقل

• اخلق لحظة "مذهلة" واحدة يومياً

هذا الشهر:

• أكمل خطة تطوير الذكاء العاطفي لمدة 30 يوماً

• اطلب ملاحظات من مشرفك

• حفظ أسماء 5 من العملاء الدائمين

هذا العام:

• تطوير جميع مهارات الذكاء العاطفي الأربع (الوعي الذاتي، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات)

• أن تُعرف كباريستا يتمتع بذكاء عاطفي

• المساعدة في تدريب وتوجيه الآخرين

يتذكر

أنت لا تقرأ هذا الدليل لحفظ الحقائق، بل تقرأه لتغيير طريقة عملك.

المعرفة بدون ممارسة لا فائدة منها. والممارسة بدون تأمل غير فعالة.
التأمل دون عمل ليس إلا مجرد أحلام يقظة.

لذا:

• مارس هذه المهارات يومياً

• فكّر في الأمور التي تُجدي نفعاً

• التعديل والتحسين

• استمر في النمو

تأثير التموج

عندما تتقن الذكاء العاطفي:

تُحسن تجارب العملاء □ يصبح العملاء أكثر ولاءً □ يوصون بك للآخرين □ يعاملون العاملين في مجال الخدمات الآخرين معاملة أفضل □ يتحسن قطاع الخدمات بأكمله □ يصبح المجتمع أكثر لطفًا

إن نموك يخلق موجات من التغيير الإيجابي.

الكلمات الختامية

العمل في مجال الخدمات شاق. فهو يتطلب:

• القدرة على التحمل البدني

• التركيز الذهني

• المرونة العاطفية

• التكيف المستمر

• الصبر واللطف

لكنه عمل نبيل أيضاً:

• أنت تخلق لحظات من التواصل الإنساني في عالم رقمي متزايد

• أنت توفر الراحة والطاقة التي تُنعش أيام الناس

• أنت مثال يحتذى به في اللطف والمهنية

• أنت تجعل العالم أفضل قليلاً، تفاعلاً تلو الآخر

• أنت مهم، عملك مهم، العلاقات التي تبنيتها مهمة.

والآن، انطلق واصنع يوماً رائعاً -لعملائك وزملائك ونفسك.

أهلاً بكم في رحلتكم نحو إتقان الخدمة.

نحن نؤمن بك.

هذا الدليل وثيقة حية. راجعه بانتظام. أضف ملاحظاتك وأفكارك الخاصة. شاركها مع زملائك. والأهم من ذلك: استخدمها لتصبح محترف خدمة متميزاً كما أنت قادر على أن تكون.

استناداً إلى المعايير الدولية الصادرة عن جمعية القهوة المتخصصة، والميثاق العالمي للأمم المتحدة، واتفاقيات منظمة العمل الدولية، وأبحاث الذكاء العاطفي القائمة على الأدلة.

للاستفسارات أو الدعم أو لمشاركة قصص نجاحك، تواصل مع مدير التدريب أو المشرف.

الإصدار | 1.0 لتدريب البارستا والتطوير المهني

شكر وتقدير

تم إعداد هذا الدليل بمساهمة من:

• المعايير الدولية لرابطة القهوة المختصة

• مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة

• اتفاقيات منظمة العمل الدولية

• أبحاث الذكاء العاطفي (ماير، سالوفي، جولمان)

• أفضل الممارسات في قطاع الضيافة

• آلاف من المتخصصين في مجال الخدمات الذين شاركوا خبراتهم

نشكركم على التزامكم بالتميز في الخدمة.



مع اختتام دليلنا حول الذكاء العاطفي/مدونة الأخلاقيات -التميز في الخدمة، نؤكد مجددًا أن التميز في مقهى ريبوز لا يقتصر على منتجاتنا فحسب، بل يتجلى في كل لحظة تفاعل، سواءً في أكشاكنا، أو خدمة السيارات، أو نوافذ الطلبات الخارجية. في هذه البيئات سريعة الوتيرة، أنتم -أيها الباريسا- نبض علامتنا التجارية، تُشكّلون تجربة كل عميل في ثوانٍ معدودة.

يمثل هذا الدليل التزامنا برفع معايير الخدمة في جميع فروع مقاهي ريبوز. فهو يزودك بالذكاء العاطفي والمبادئ الأخلاقية ومهارات التواصل المهني اللازمة لبناء علاقات هادفة، حتى في التفاعلات القصيرة والعابرة.

تذكر، لكل عميل خيار. إن ما يدفعهم للعودة ليس فقط مذاق قهوتنا، بل هو الشعور الذي منحه لهم في تلك اللحظة القصيرة.

هذا التدريب ليس نهاية المطاف، بل هو بداية رحلة مستمرة نحو التميز في تقديم الخدمات. معًا، سنواصل تطوير وتحسين وريادة هذا القطاع بنزاهة وحرص على إرضاء العملاء.

"حتى في غضون ثوانٍ معدودة من الخدمة، لديك القدرة على خلق تجربة تستحق العودة إليها."

أُعدت بواسطة

حافظ محمد أنيس

مدير تطوير الأعمال

مقهى ريبوز -جدة، المملكة العربية السعودية

تمت المراجعة بواسطة

أنس أحمد

مدير العمليات

مقهى ريبوز -جدة، المملكة العربية السعودية