



REPOSE CAFE

BARISTA'S HANDBOOK

*THE BARISTA'S CUSTOMER SERVICE EMOTIONAL
INTELLIGENCE & CODE OF ETHICS GUIDE*



المشاعر لدى صانع القهوة الذكاء وقواعد الأخلاق كتيب

دليل عملي للتميز في الخدمة

أهلاً بكم في عالم التميز في الخدمة

هذا الدليل هو دليلك العملي لإتقان أهم مهارة في مجال الخدمة: التواصل مع الناس.

استناداً إلى المعايير الدولية الصادرة عن جمعية القهوة المختصة، ومبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، وأبحاث الذكاء العاطفي، سيساعدك هذا الدليل على:

□ فهم وإدارة المشاعر (مشاعرك ومشاعر عملائك) □ خلق تجارب لا تُنسى □ التعامل مع المواقف الصعبة بثقة □ بناء علاقات حقيقية □

احم صحتك

تذكر: المهارات التقنية تجعلك كفؤاً، والذكاء العاطفي يجعلك متميزاً.

الجزء الأول: فهم المشاعر في الخدمة

ما هو الذكاء العاطفي؟

الذكاء العاطفي (EQ) هو قدرتك على:

1. التعرف على المشاعر في نفسك وفي الآخرين.
2. فهم معنى المشاعر.
3. إدارة المشاعر بفعالية.
4. استخدام المشاعر لتحقيق نتائج إيجابية.

لماذا هذا مهم؟

85% من النجاح الوظيفي يعتمد على الذكاء العاطفي، و51% فقط على المهارات التقنية. • يتذكر العملاء شعورهم تجاهك أكثر مما يتذكرون ما قلته. • يتعامل الباريسستا ذوو الذكاء العاطفي العالي مع الشكاوى بفعالية أكبر بثلاث مرات.

2. الصدق والنزاهة: كن صادقاً في جميع الاتصالات.

- تقديم معلومات دقيقة
- اعترف بجهلك • التزم بوعودك • اعترف بأخطائك

3. الإنصاف والمساواة: معاملة الجميع بنفس الجودة العالية للخدمة.

- لا تمييز على أساس المظهر أو العرق أو الجنس أو العمر أو أي عامل آخر • نفس الدفء والاهتمام للجميع • نفس القدر من الصبر مع جميع العملاء

4. السرية:

- حماية خصوصية العملاء. • عدم التحدث بالسوء عن العملاء. • الحفاظ على سرية معلومات العملاء. • احترام كرامتهم.

5. الاحترافية: الحفاظ على الحدود والسلوك المناسبين.

- ودود، وليس أصدقاء • دافئ، وليس حميم • متعاون، وليس شخصي

التزام بمكافحة التمييز

لا يجوز لك التمييز مطلقاً على أساس:

- العرق أو الأصل الإثني • النوع الاجتماعي أو الهوية الجنسية
- الميول الجنسية • الدين • العمر • الإعاقة • المظهر • اللغة
- أو اللهجة • الوضع الاجتماعي والاقتصادي

إذا شهدت تمييزاً: فأبلغ عنه فوراً إلى مشرفك أو عبر القنوات المناسبة.

منع التحرش

يشمل التحرش ما يلي:

• تعليقات غير مرغوب فيها حول المظهر أو الجسم • تحرشات أو تعليقات جنسية

• النكات العنصرية أو الجنسية أو التمييزية • خلق بيئة غير مريحة

مسؤوليتك:

• حافظ على الحدود المهنية • لا تُسبب أي إزعاج للعملاء أو الزملاء • أبلغ عن أي تحرش تشهده أو تتعرض له (حاول أن تكون أقل انفعالاً وأن تلتزم بالحدود المهنية)
• ادمع من يبلغون عن التحرش

تذكر: يُعتبر هذا تحرشاً إذا وجد المتلقي أنه غير مرغوب فيه، بغض النظر عن نيتك.

الجزء الثالث: قراءة العملاء

الانطباع الأول في ثلاث ثوانٍ

أمامك 3 ثوانٍ لتجعل العميل يشعر بما يلي:

• أهلاً وسهلاً • آمن

• ذو قيمة

قائمة التحقق الخاصة بك في 3 ثوانٍ:

1. توقف عما تفعله. 2. تواصل بصرياً

3. ابتسم بصدق. 4. رحّب بحرارة: "صباح الخير! أهلاً وسهلاً!"

الابتسام الحقيقية:

• ليس فمك فقط، بل وجهك كله • تتجدد العينان قليلاً (تجاعيد قدم الغراب) • فكّر في شيء
يُسعدك قبل كل زبون • إنه مُعَد، سيردّون عليك بالابتسام

قراءة لغة الجسد

الإشارات الشائعة:

ردك	ماذا يعني ذلك	هيئة العملاء لغة
موقف دفاعي، أو شعور بعدم الراحة، أو البرد. كن دافئاً جداً، وأفسح المجال.	أذرع متقاطعة	
سواء كنت منشغلاً أو مهتماً أو مستعجلاً، ركّز انتباهك. فعال		الانحناء إلى الأمام
لا تجبر غفولك على تصحّل أو التهجّز في ثقافة اختلاف		تجنب التواصل البصري
كن مطمئناً وفعالاً	متوتر، قلق، أو غير صبور	التلملم
استغل طاقتهم الإيجابية	سعيد، مسترخٍ	ابتسامة، وضعية منفتحة
كن سريعاً وفعالاً	متسرع، غير صبور	التحقق من الهاتف/الساعة

تذكر: السياق مهم. قد يعني تشبيك الذراعين ببساطة أنهم يشعرون بالبرد!

فهم مشاعر العملاء

عميل سعيد:

- مبتسم، كثير الكلام، مسترخٍ
- أسلوبك: واكب طاقتهم، وكن ودوداً، وتفاعل معهم
- الفرصة: بناء علاقة، وطلب الملاحظات

عميل مُرهق:

- وجه متوتر، ردود قصيرة، التحقق من الوقت
- أسلوبك: كن فعالاً، وأقرّ بأنك في عجلة من أمرك.
- الفرصة: اجعلها سريعة، واقترح خيارات للسرعة

زبون حزين:

- هدوء، عيون منكسة، طاقة منخفضة
- أسلوبك: كن لطيفاً وحنوناً، وأضف مزيداً من الدفء.
- فرصة: أضف البهجة إلى يومهم ببعض الكلمات المشجعة - سيتذكرونك

العطف

زبون غاضب:

• عبوس، صوت مرتفع، وضعية متوترة • أسلوبك: حافظ على هدوئك، استمع جيداً، لا تأخذ الأمر بشكل شخصي • الفرصة: حوّلهم إلى عملاء دائمين من خلال حسن التعامل

زبون مرتبك:

• يحدقون في قائمة الطعام، يطرحون أسئلة، غير متأكدين • أسلوبك: تحلّ بالصبر، قدّم اقتراحات، بسّط الأمور • الفرصة: أرشدهم، ابن الثقة

الجزء الرابع: بناء العلاقات

الاستماع الفعال

الاستماع الحقيقي يعني:

• ركّز انتباهك بالكامل (ضع هاتفك جانباً، توقف عن القيام بأي مهام أخرى، توقف عن استخدام أي جهاز) • تواصل بصرياً • لا تقاطع • أظهر أنك تستمع (أومئ برأسك، قل "ممم"، "أفهم"، "بالتأكيد") • كرر ما قلته: "إذن، هل تود..."

عند تلقي الطلبات:

1. استمع جيداً قبل الرد. 2. أعد صياغة ما قيل للتأكد من دقته (فهذا أمر ضروري لتجنب الخطأ).

3. التأكيد: "هل هذا صحيح؟"

هذا يمنع الأخطاء ويجعل العملاء يشعرون بأن أصواتهم مسموعة.

قوة التعاطف

التعاطف = فهم مشاعرهم

عبارات التعاطف: "أتفهم شعورك" "أتفهم مدى الإحباط الذي تشعر به" "هذا منطقي" "كنت سأشعر بنفس الشيء" "أنا آسف لأنك تمر بوقت عصيب"

التعاطف ليس:

• الموافقة على كل ما يقولونه

• السماح لهم بمعاملتك معاملة سيئة • أخذ مشاعرهم على محمل شخصي

التعاطف هو:

• فهم وجهة نظرهم • الاستجابة بتعاطف • الاعتراف بمشاعرهم

استخدام الأسماء

للأسماء قوة.

كيفية الحصول على الأسماء:

• أسأل: "ما هو اسم الطلب؟"

• من بطاقة الولاء (وبرنامج الولاء الرقمي الذي سيتم تنفيذه في

(المستقبل) • يقدمون أنفسهم

كيفية استخدام الأسماء:

• عند التحية: "صباح الخير يا أحمد!" • عند طلب الطعام: "لاتيه كبير لأحمد!" • عند الوداع: "شكرًا لك يا فهد! أراك قريبًا!"

مهم:

• انطق بشكل صحيح (اسأل إذا كنت غير متأكد) • لا تفرط في استخدامها (يبدو الأمر تلاعبًا) • استخدمها باحترام

خلق لحظات "مذهلة"

لحظات "مذهلة" = تجاوز التوقعات بطرق لا تُنسى

أمثلة:

• تذكر طلب الزبون الدائم واسمه • هنئه بمناسبة خاصة (عيد ميلاد، إنجاز) • اهتم به أكثر عندما يمر بيوم عصيب • ترقية مفاجئة وفقًا لإجراءات التشغيل القياسية للعلامة التجارية • كتابة ملاحظة لطيفة بخط اليد على الكوب (مع أطيب التمنيات، إذا لاحظت أي حزن على وجه الزبون) • بذل جهد إضافي للمساعدة

الإيماءات الصغيرة تُحدث أثراً كبيراً:

- توصيل الطلبات بالقرب من العملاء كبار السن بالخروج • تقديم الماء لهم أثناء انتظارهم
- مراعاة القيود الغذائية بشكل خاص • معاملة الأطفال بلطف وعناية

هدف تحقيق لحظة "مذهلة" واحدة في كل وردية عمل: يخلق ذلك ولاءً، ويشجع على التوصية الشفهية، ويجعل عمك ذا معنى.

الجزء الخامس: التميز في التواصل

اللغة الإيجابية

ركز على ما يمكنك فعله، وليس على ما لا يمكنك فعله:

بدلاً من...

يقول...

"ليس لدينا ذلك" "لدينا بدائل متاحة"

"لا يمكنك فعله هو..."

"حسناً" (في اقتراح)

سنهتم بالأمر في المرة القادمة.
شكراً (مع ابتسامة دافئة)

سؤال رائع! الأعتني اكتشف ذلك.

"سيتعين عليك الانتظار" "سيكون جاهزاً خلال 5 دقائق"

"هذا مستحيل" "إليك ما يمكنني فعله..."

"هتلي خطئاً أعد في توضيح ذلك"

كلمات مؤثرة:

• "بالتأكيد" • "بالتأكيد" • "بكل سرور" • "على الفور" • "يسعدني تقديم المساعدة"

تواصل واضح

يكون:

- واضح: كلمات بسيطة، جمل قصيرة • محدد: "خمس دقائق" وليس "قريبًا" • إيجابي: التركيز على الحلول • مهذب: "من فضلك"، "شكرًا لك"، "هل تمانع..."

عند تقديم المعلومات:

1. كن دقيقاً. 2. ضع توقعات واقعية. 3. تأكد من الفهم: "هل هذا منطقي؟"

عندما لا تعرف: "سؤال رائع - دعني أتحقق وأقدم لك معلومات دقيقة."

صوتك مهم

إن طريقة كلامك لا تقل أهمية عن مضمون كلامك:

مقدار:

• صوت عالٍ بما يكفي لسماعه بوضوح • ليس صراخاً

خطوة:

• راع احتياجات العميل (سريع للعميل المستعجل، صبور للعميل المتردد) • خفف من وتيرة الشرح

نغمة:

• ودودون ولطيفون • هادئون عندما يكونون منزعجين • متحمسون عندما يكونون متحمسين

تمرين: سجّل صوتك. هل ترغب في أن يخدمك شخصٌ يُشبه صوتك؟

الجزء السادس: التعامل مع المواقف الصعبة

أسلوب LEAD في التعامل مع الشكاوى

استخدم هذه العملية المكونة من أربع خطوات:

ل - استمع

• دعهم يعبرون عن قلقهم بالكامل • لا تقاطعهم • تواصل بصرياً معهم • أظهر أنك تستمع (أومئ برأسك، "أفهم")

التعاطف

• "أتفهم سبب إحباطك" • "هذا يبدو مخيباً للآمال حقاً" • "أتفهم مدى الإزعاج الذي يسببه هذا الأمر"

أ - اعتذر

• "أعتذر بصدق" • "أنا آسف لحدوث هذا" • "أنا آسف لأننا لم نلبّ توقعاتكم" • اجعل اعتذارك صادقاً - كن صادقاً في قولك

د - افعّل شيئاً

• "إليك ما سأفعله..." • اتخذ إجراء فوري • تجاوز الحد الأدنى إن أمكن • تحقق: "هل هذا مناسب لك؟"

مثال كامل:

طلب العميل خاطئ.

1. استمع: [يشرحون، وأنت تستمع دون مقاطعة] "دعني أتأكد من أنني أفهم - لقد طلبت X ولكنك استلمت Y؟"

2. التعاطف: "أتفهم إحباطك تماماً."

3. الاعتذار: "أعتذر بصدق عن هذا الخطأ."

DO: "دعني أعيد تحضيره بشكل صحيح على الفور. سيكون جاهزاً في غضون 3 دقائق، وهذا على حسابنا. سأضيف أيضاً [إجراءات تشغيل قياسية إضافية لمقهى ريبوز] تعويضاً عن عناءك."

النتيجة: يشعر العميل بأن صوته مسموع، وتم حل المشكلة، وبناء الولاء.

الحفاظ على الهدوء تحت الضغط

عندما تشعر بالتوتر:

تقنيات التهدئة السريعة:

1. تنفس بعمق: 3 أنفاس بطيئة وعميقة. 2. توقف مؤقتاً: عد إلى 3 قبل الرد. 3. أرخ جسمك: أرخ كتفك، وافتح فكك. 4. تحدث مع نفسك بإيجابية: "أستطيع التعامل مع هذا".

5. ركز على ما يمكنك التحكم فيه: تنفسك، كلماتك، أفعالك

مع العملاء الصعبين:

□ لا تأخذ الأمر على محمل شخصي: المسألة تتعلق بالموقف، وليس بك. □ اخفض صوتك: عندما يرفعون أصواتهم. □ استمع دون أن تتأثر بالانفعال: ركز على الكلمات، لا على الغضب. □ نادهم بأسمائهم: "فهد، أفهم، دعني أساعدك." □ تذكر: سيمر هذا. لقد تعاملت مع الموقف.

أسوأ.

السيناريو الذهني: "الأمر لا يتعلق بي، إنهم يملكون بوقت عصيب، يمكنني المساعدة."

متى يجب طلب المساعدة

اتصل بمشرفك عندما:

• يطلب العميل شيئاً يتجاوز صلاحياتك • يتصاعد الموقف رغم جهودك • العميل يهددك أو يسيء إليك • أنت بحاجة إلى دعم في اتخاذ القرارات • تشعر بالإرهاق

ليس هذا فشلاً، بل هو ذكاء: فمعرفة متى يجب التصعيد مهارة مهنية.

الجزء السابع: الوعي الثقافي

احترام التنوع

ستخدم عملاء من خلفيات متنوعة.

المبادئ الأساسية:

1. كل شخص فرد مستقل. لا تفترض أن جميع الناس من ثقافة واحدة متشابهون.

2. اتبع توجيهاتهم: إذا كنت غير متأكد من التفضيلات، فدعهم يرشدونك.

3. اسأل باحترام: "ما الذي سيجعلك تشعر براحة أكبر؟"

4. التعلّم المستمر: ثقّف نفسك حول المجموعات الثقافية الشائعة في منطقتك.

الاختلافات الثقافية الشائعة

التواصل البصري:

• بعض الثقافات: التواصل البصري المباشر = احترام • ثقافات أخرى: التواصل البصري المباشر = عدم احترام (خاصة مع كبار السن/الجنس الآخر في

الثقافة العربية الإسلامية) • أسلوبك: لا تفرض الأمر، واحترم مستوى راحتهم

مساحة شخصية:

• يختلف الأمر بشكل كبير، لا تبتعد كثيراً عن النافذة (90-60) سم مسافة آمنة عموماً) • إذا تراجعوا للخلف، فأنت قريب جداً • احترم حدودهم

أسلوب التواصل:

- بعض الثقافات: مباشرة وصريحة • ثقافات أخرى: غير مباشرة لتجنب المواجهة
- أسلوبك: كن واضحاً ولكن ليس عدوانياً

الاعتبارات الدينية

القيود الغذائية:

• اعرف مكوناتك • قدم معلومات دقيقة

• لا تحكم أو تشكك • تعامل مع الأمر بجدية كما لو كان
حساسية

أوقات الصلاة:

• تفهم احتياجات العميل إذا احتاج إلى لحظة استراحة • امنحه مساحة إذا كان ذلك
مناسباً

لباس محتشم:

• لا تعلق أبداً على الزي الديني • عاملهم بنفس الاحترام الذي تعامل به أي
زبون

حواجز اللغة

عندما يكون لدى العميل إتقان محدود للغة:

□ افعَل:

• تحدث بوضوح وبوتيرة طبيعية (لا تصرخ) • استخدم كلمات بسيطة • تحلّ
بالصبر • استخدم الإيماءات والصور التوضيحية • تأكد من فهمك • قدّر
جهودهم

□ لا تفعل:

• لكنة مصطنعة
• أظهر الإحباط • توقف عن محاولة التواصل • تحدث عنهم أمامهم

تعلم الأساسيات: "مرحباً"، "شكراً لك"، "من فضلك"، والجمل باللغات الشائعة (العربية والهندية والإنجليزية الأكثر شيوعاً) في موقعك.

الجزء الثامن: الرعاية الذاتية والرفاهية

إدارة مشاعرك

العمل التطوعي يتطلب جهداً عاطفياً كبيراً.

احم نفسك:

خلال فترة عملك:

•أخذ نفس عميق بين العملاء (إعادة ضبط النفس) •فحص سريع للجسم (الإرخاء التوتري)
•حديث إيجابي مع الذات

•ركز على ما يمكنك التحكم فيه

بعد تفاعلات صعبة:

•دع الأمر يمر (لا تعيد التفكير فيه) •تحدث إلى زميلك
إذا لزم الأمر •تذكر: لم يكن الأمر شخصياً •تعلم من
التجربة، ثم امضِ قدماً

نهاية الوردية:

•الانتقال الذهني (من وضع العمل إلى الوضع الشخصي) •الطقوس الجسدية (تغيير الملابس، غسل
اليدين) •التأمل في الإيجابيات •ترك العمل في مكان العمل

الوقاية من الإرهاق

علامات تحذيرية:

•إرهاق مستمر •تشاؤم تجاه العملاء •كراهية
العمل •تبلد المشاعر

•الأعراض الجسدية (الصداع، مشاكل في المعدة)

وقاية:

في العمل:

• استغل فترات الراحة الذهنية • اطلب المساعدة عند الحاجة • احتفل
بالإنجازات الصغيرة • تواصل مع زملاء داعمين • تذكر أنك

العمل خارج أوقات العمل:

• احصل على قسط كافٍ من النوم • تناول
طعامًا صحيًا
• ممارسة الرياضة • ممارسة الهوايات

• الحفاظ على العلاقات • وضع الحدود

إذا كنت تعاني من الإرهاق: تحدث إلى مديرك. هذا ليس ضعفًا، بل هو رعاية ذكية لنفسك.

التوازن بين العمل والحياة

الحدود أمر صحي:

□ لا تشعر بالذنب للراحة □ تمتع بحياة خارج العمل □ لا تضحي بصحتك من أجل العمل □ قل لا عند الضرورة

تذكر: لا يمكنك العطاء وأنت في حالة إرهاق. الاهتمام بنفسك يُمكنك من الاهتمام بالعملاء.

الجزء التاسع: العمل الجماعي

دعم زملائك

الفرق العظيمة تدعم بعضها البعض.

كيف تكون زميلًا رائعاً في الفريق:

□ المساعدة دون أن يُطلب منك ذلك. هل ترى زميلًا يواجه صعوبة؟ بادر بالمساعدة.

□ تواصل بوضوح: "أنا أطلب قهوة إسبريسو!" "لدينا كمية قليلة من الحليب!" (أو إلى قسم العمليات)

□ حافظ على إيجابيتك، فطقتك تؤثر على الجميع

□ مشاركة المعرفة والمساعدة في تدريب الموظفين الجدد

□ قدّم التقدير "أحسنّت التعامل مع هذا العميل الصعب"

□ غطّ عند الحاجة. كن مرناً، وقدّم المساعدة أثناء فترات الذروة.

ما يضر بالفرق:

•النميمة •الكسل

•السلبية •إلقاء اللوم على الآخرين •
عدم التواصل

الحدود المهنية مع الزملاء

ودود، وليس غير لائق:

□علاقات داعمة □تواصل مهني □روح دعابة مناسبة □احترام الجميع

□تعليقات غير لائقة □مشاركة تفاصيل شخصية □جماعات حصرية تستبعد الآخرين

إذا تعرضت للمضايقة أو شهدتها: فأبلغ عنها. أنت محمي بموجب القانون عند الإبلاغ.

الجزء العاشر: أدلة مرجعية سريعة

التفاعل الأمثل مع العملاء

1.التحية (3 ثوانٍ)

•توقف عما تفعله •تواصل بصري •ابتسامة صادقة •"صباح الخير! أهلاً وسهلاً" (+اسمهم إذا كانوا زبائن دائمين)

2.تلقي الطلبات

•استمع جيداً •اطرح أسئلة توضيحية •أعد صياغة ما قاله
•تأكد: "هل هذا صحيح؟"

3. التحضير

- رعاية واهتمام واضحان
- فحوصات الجودة • المشاركة عند الاقتضاء

4. التسليم

- التواصل البصري • الابتسامة
- استخدم الاسم إن كان معروفًا • "تفضل يا [الاسم]. استمع!"

5. وداعاً

• اشكرهم

• استخدم الاسم • "شكراً لك يا سلمان! أراك قريباً!". سأكون سعيداً برؤيتك مجدداً، أتمنى أن...

تفضل بزيارتنا مرة أخرى

قائمة التحقق من الذكاء العاطفي

الفحص الذاتي اليومي:

- هل أستقبل كل زبون بحفاوة؟ □ هل أتواصل بصرياً وأبتسم بصدق؟ □
- هل أولي اهتماماً كاملاً (دون تشتت)؟ □ هل أستمع بانتباه؟ □ هل أحلل لغة الجسد؟ □ هل أكثف أسلوبني مع مختلف العملاء؟ □ هل أحافظ على هدوئي تحت الضغط؟ □ هل
- أستخدم لغة إيجابية؟ □ هل أحدث انطباعاتاً إيجابية واحداً على الأقل؟ □ هل أعامل الجميع باحترام متساوٍ؟ □ هل أعطني بنفسني؟

عندما تكون غير متأكد

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كان شيء ما مناسبًا، فاسأل نفسك:

1. "هل أرغب أن يفعل/يقول شخص ما هذا لأحد أفراد عائلتي؟"
2. "هل سيجد الشخص العاقل هذا الأمر غير مرغوب فيه؟"
3. "هل هذا يعني معاملة الشخص بكرامة؟"
4. "هل أركز على العمل، أم أنني أتطرق إلى الأمور الشخصية؟"

إذا كنت لا تزال غير متأكد: فاحرص على التحلي بالمهنية والاحترام.

للاستفسار عن الأخلاقيات/السياسات: اسأل مشرفك.

دليل سريع للمواقف الشائعة

يبدو أن العميل حزين:

• كن لطيفًا وحنونًا للغاية • "أتمنى أن يُسعد هذا يومك" (أو بعض الجمل التي يمكن أن تشجعهم "أتمنى أن يجعل هذا يومك أفضل").

"أتمنى أن ترسم هذه الكلمات ابتسامة على يومك."

"إليك شيئًا دافئًا لتحسين مزاجك اليوم."

أتمنى لك يومًا أكثر إشراقًا. • عناية فائقة بالطلب

العميل في عجلة من أمره:

• كن فعالاً • "أرى أنك مستعجل" • تحرك بسرعة

العميل في حيرة من أمره:

• تحلّ بالصبر • قدّم اقتراحات • بسّط الخيارات

العميل غاضب:

• حافظ على هدوئك • استخدم أسلوب القيادة • لا تأخذ الأمر على محمل شخصي

العميل يرتكب خطأً:

• لا تجعلهم يشعرون بالغباء • "لا تقلق، هذا يحدث طوال الوقت" • ساعدهم دون الخوض في التفاصيل

أنت ترتكب خطأً:

• اعترف بالخطأ فوراً • اعتذر بصدق • أصلح الخطأ على الفور • تعلم من الخطأ

التزامكم بالتميز

الأثر الذي تُحدثه

كل يوم، xxxxxxxxxxxx:تناً

• أضف البهجة إلى أيام الناس • ابن ولاء العملاء • مثل علامتك التجارية ريبوز
كافيه • اجعل شخصاً ما يشعر بقيمته

• أحياناً تجعل يوماً صعباً أفضل

لا تستهين أبداً بقوة:

• ابتسامة صادقة • كلمة طيبة • تذكر اسم شخص ما • بذل
جهد إضافي • معاملة الآخرين بكرامة

أنت لست مجرد باريستا. أنت تصنع تجارب ذات قيمة.

نموك المهني

الذكاء العاطفي مهارة تنميتها:

الممارسة اليومية:

• تواصل حقيقي واحد مع كل عميل • لحظة مميزة واحدة في كل وردية
عمل • التعلم من كل موقف صعب • التفكير في الجوانب الإيجابية •
تحديد جانب واحد للتحسين

التعلم المستمر:

اطلب آراء الآخرين • تعلم من زملائك ذوي الخبرة • مارس المهارات الواردة
في هذا الدليل • حافظ على فضولك تجاه الناس • اقرأ، تعلم، تطوّر

يتذكر:

• لن تكون مثاليًا كل يوم • الأخطاء فرص للتعلم • التعاطف مع الذات + معايير عالية = نمو • كل تفاعل هو تدريب • أنت تتحسن باستمرار

وعدك

بصفتي متخصصًا في مجال الخدمات، ألتزم بما يلي:

□ معاملة كل عميل بكرامة واحترام □ التحلي بالصدق والنزاهة □ تقديم خدمة متساوية للجميع □ تطوير ذكائي العاطفي باستمرار □ خلق تجارب إيجابية □ التعامل مع الشكاوى بلباقة □ دعم زملائي □ الاهتمام بصحتي □ التمسك بالمبادئ الأخلاقية □ تمثيل علامتي التجارية بكل فخر

هذه ليست مجرد وظيفة. إنها حرفة. أنت محترف.

أحاديث النبي محمد صلى الله عليه وسلم في الأخلاق والأخلاق معاملة الناس معاملة حسنة

• ابتسم للزبائن

قال النبي محمد صلى الله عليه وسلم: الصدقة خيك
« كَيْفِيَّةُ فِيهِ حُوتٌ »

المعنى: الابتسامة للآخرين هي صدقة.

مرجع:

الترمذي - حسن صحيح

ممارسات الخدمة:

ابتسم أثناء استقبال الزبائن في الأكشاك ومنافذ خدمة السيارات.

•أفضل الناس يتمتعون بأفضل الأخلاق

قال النبي محمد صلى الله عليه وسلم:
«رَأَيْتُمْ مَنْ جَاءَ مِنْكُمْ أَقْبَحُ»

معنى:

أفضل الناس هم أصحاب أفضل الأخلاق.

مرجع:

صحيح البخاري، (3559) صحيح مسلم (2321)

ممارسات الخدمة:

الأدب والاحترام وحسن السلوك هي ما يميز الاحترافية.

•كن لطيفاً في جميع تعاملاتك

قال النبي محمد صلى الله عليه وسلم:
«قَدْ هُنَّ أَزَالِ أُمَّ لِي إِذَا كُنَّ يَشْفِي فَرَانِ»

معنى:

اللطف يجعل كل شيء أفضل.

مرجع:

صحيح مسلم (2594)

ممارسات الخدمة:

استخدم نبرة هادئة، وكلمات لطيفة، وصبراً مع العملاء.

•اجعل الأمور سهلة للناس

قال النبي محمد صلى الله عليه وسلم:
«يُخَفِّضُ تَرْتِيبَ شَيْءٍ بَوَّشَرُوا، يَأْوِسُ آلَ وَوَالِئِ»

معنى:

اجعل الأمور سهلة ولا تنفر الناس.

مرجع:

صحيح البخاري، (69) صحيح مسلم (1734)

ممارسات الخدمة:

تبسيط الطلبات، وتقديم المساعدة بسرعة، وتوجيه العملاء بلطف.

• السيطرة على الغضب

قال النبي محمد صلى الله عليه وسلم: «
الْبُغْضُ إِكْرَاهٌ بِالشَّدِيدِ الِ بَدَنِ وَرُوحِهِ نَصْرِي مِنْ نِيَّهِمْ لِكُلِّ عَمَلٍ»

معنى:

القوة الحقيقية تكمن في السيطرة على الغضب.

مرجع:

صحيح البخاري، (6114)، صحيح مسلم (2609)

ممارسات الخدمة:

حافظ على هدوئك أثناء الشكاوى والمواقف المجهدة.

تذكير للباريستا

- ابتسم أولاً
- تحدث بأدب
- حافظ على هدوئك
- ساعد بصدق
- تقديم خدمة ممتازة

حسن الخلق من السنة، والخدمة المهنية عبادة إذا أدت بإخلاص.

الكلمات الختامية

العمل الخدمي عمل شاق، فهو يتطلب:

- القدرة على التحمل البدني
- التركيز الذهني
- الذكاء العاطفي
- المهارات التقنية
- القدرة على التكيف المستمر

لكنه أيضاً عمل ذو مغزى:

• تخلق لحظات من السعادة • تحل المشكلات • تبني العلاقات • تجعل الناس يشعرون بقيمتهم • تُحدث فرقاً

في الأيام الصعبة، تذكر:

• لماذا بدأت؟ • العملاء الذين أسعدوك • الزميل الذي ساندك • كلمة "شكراً" الصادقة • الزبون الدائم الذي يثق بك

أنت مهم، عملك مهم، العلاقات التي تبنيها مهمة.

اجعل يوم أحدهم أفضل.

جهات الاتصال في حالات الطوارئ

للاستفسارات حول:

• الأخلاقيات/السلوك: مشرف منطقتك • التحرش: مدير العمليات • مخاوف تتعلق بالسلامة: مدير العمليات • خطر مباشر: خدمات الطوارئ (الشرطة/الإسعاف)

تذكر: أنت لست وحدك أبداً. اطلب المساعدة عندما تحتاجها.

قسم الملاحظات

استخدم بعض الملاحظات والوسائل المساعدة على التذكر لكتابة ما يلي:

• أسماء الزبائن الدائمين وطلباتهم • الدروس المستفادة من المواقف الصعبة • الملاحظات التي تلقيتها • أهداف التطوير • اللحظات التي شعرت فيها بالفخر

هذا الدليل بين يديك. راجعه بانتظام. مارس هذه المهارات يومياً. شاركه مع زملائك. والأهم من ذلك: استخدمه لتصبح محترف الخدمة الذي تستطيع أن تكونه.

أهلاً بكم في عالم التميز في الخدمة.

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

الإصدار | 1.0 لأغراض التدريب والتطوير المهني

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