**تهذيب العميل**

نعم تهذيب العميل. هذه هي الترجمة لواقعنا في كثير من الاحيان على الرغم من أن الترجمة الحقيقية للمصطلح الأنجليزي هو إرضاء العميل. رأيت في دول أجنبية اهتماماً بالغاً بإرضاء العملاء و المحافظة عليهم و لكن أجد في كثير من مؤسساتنا إهمالاً شديداً في هذا الجانب. وفي الأغلب تكون الخدمة التي تأخذها من الموظف الذي تتعامل معه معتمدة على أخلاقيات هذا الموظف وحالته المزاجية في لحظة التعامل. ترى ما هي الأسباب

أحد هذه الأسباب هو عدم قدرة المؤسسة على تحفيز المتعاملين مع العملاء على استخدام أسلوب معين وإرضاء العملاء. فلو كان لدى الأدارة القدرة على قياس مستوى الخدمة والربط بين أداء الموظف ودخله لوجدت أنك تحصل على خدمة عظيمة .وأحياناً لا يكون لدى الإدارة القدرة على وضع نظام معين للتعامل مع العملاء. فكما ذكرت في كثير من الأحيان الأمر متوقف على رغبة الموظف في معاملتك بشكل طيب. على العكس من ذلك، في دول أخرى تجد انك تحصل على خدمة مرضية سواء تعاملت مع الموظف المثالي أو مع اسوأ موظف لديهم

هناك سبب أشد خطورة وهو عدم اقتناع الإدارة باهمية معاملة العميل بشكل جيد فالعميل ينبغي ألا يكون مزعجاً وألا يضيع وقتنا ونحن لا نعمل لديه وينبغي أن نوصل له الرسالة بأنه لم يشترينا. الدليل على ذلك هو انك ربما عملت معاملة مستفزة من مالك المؤسسة نفسه. هذه مصيبة لأن عدم الاهتمام بالعميل يؤدي إلى عدم أخذ رأي العملاء في خدمتنا او منتجاتنا وبالتالي عدم تطويرهما بالشكل الذي يرضيه. ينتج عن ذلك ان تكون منتجاتنا أقل جودة من مثيلاتها المنتجة في شركات تهتم بعملائها وتصبح خدماتنا أسوأ من تلك التي تقدمها شركات عالمية تستثمر في بلادنا

يبدو أن هناك قناعة لدى الكثيرين بأن خدمة العملاء إهانة شخصية ولذا قد تجده يحاول أيصال الرسالة للعميل بأنهما سواء وأن العميل عليه أن يحترمه وإلا فسيرغمه على احترامه

قد يكون هناك سبب آخر وهو ضعف دخل هذا الموظف بشكل يجعله لا يهتم بعمله ولا بالمؤسسة التي يعمل لها.الشيء العجيب ان بعض المؤسسات العالمية يكون مستوى خدمتها لدينا متدني على الرغم من أن دخل الموظف جيد جداً. أحياناً في هذه المؤسسات يشعر الموظف أنه بانتمائه إلى الشركة الأجنبية وتعلمه لكلمتين من لغة اجنبية فإنه افضل من العملاء ويكفيه تواضعاً انه يتحدث معهم

**أمثلة واقعية**

**مثال :**اذهب إلى السوبر ماركت الذي يعتبر مكان تقديم خدمة جيدة ولاحظ هل موظف الحسابات حياك.... هل قال لك شكراً في نهاية زيارتك أو قال لك أي شيء مثل أسعدتنا زيارتك....في الأغلب الأعم لم يحدث بل ولم ينظر إليك وإن قلت أنت شكراً لن يقول لك عفواً

**مثال** :تحدث مع موظف ما في الاستقبال لشركة ما أو يعمل في خدمة العملاء أو المبيعات. لاحظ أنه في أغلب الأحيان يعاملك كما يعامل صديقه منذ الطفولة فلا يعطيك أي اهتمام خاص ولا يستخدم الكلمات التي تستخدم مع الغرباء لإبداء الاحترام

**مثال** :صديق لي لم يستطع سحب نقود من ماكينات صرف النقد الآلية فاتصل بالبنك وتحدث مع شخص ما – ربما كان من خدمة العملاء- ولم يصل معه إلى حال فأبلغه أنه سوف يوقف التعامل مع ذلك البنك فرد عليه الموظف بأن عميل أو اثنان لن يؤثرا في البنك

**مثال** :صديق لي أخبرني عن شركة تبيع سيارات لموظفين شركة ما، ولم تقم بالدعاية لسيارتهم لدى الموظفين بالمقابلات الشخصية وقال مسئول الشركة أنه يفضل بيع عدد أقل دون محاولة إقناع الموظفين بمزايا السيارة

**أمثلة من الخارج**

**مثال** :شركة بريد خاصة تقوم بتوصيل البريد في إقل من يوم وإذا وصل الشىء المرسل بعد الثانية عشرَ ظهراً من اليوم التالي، تقوم بإعادة ثمن الإرسال للمرسل

**مثال** :صديق لي كان يشتري وجبة سريعة ووجد لوحة بجوار البائع مكتوب عليها أنه إذا لم يبتسم لك الموظف مرة واحدة على الأقل أثناء تلقي طلبك فمن حقك الحصول على الوجبة مجانا

**مثال** :عند الاتصال تلفونياً بخدمة العملاء لشركة ما تجد أن الموظف دائماً يكرر عبارات معينة في البداية والنهاية. ففي البداية يرحب بك ويقول لك أنه في خدمتك اليوم ويعطيك اسمه ثم يسألك عن ما يستطيع أن يخدمك به اليوم. وفي النهاية يخبرك يتأكد أنه ليس لديك أي طلب آخر ويتمنى أن تكون راض عن الخدمة. أحياناً يتم إخبارك مسبقاً ان المكالمة قد تكون مسجلة للمحافظة على مستوى الخدمة

**مثال** :شركة ما تقوم ببيع ملابس وأجهزة وخلافه. عند شرائك لجهاز ما تقوم باستلامه من المخزن الموجود في نفس المكان. إذا انتظرت أكثر من خمس دقائق حتى تستلم جهازك فإن الموظف يعطيك وصل بتخفيض يساوي حوالي 25 جنيهاً مصرياً عند شرائك المرة القادمة

أخيراً فقد رأيت قلة من شركات تحاول تحسين خدماتها وهذا أمر جيد. إن اهتمامنا بالعملاء امر أساسي لتطوير أنفسنا وإمكان المنافسة عالمياً