



تلخيص كتاب اكتسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري

المقدمة:

سبعون قاعدة يمكن الاستفادة منها في التالي:

- 1- القرارات الإدارية لتحقيق رؤية المنظمة المستقبلية .
- 2- قياس مدى كفاءة المديرين والموظفين .
- 3- دليل استرشادي لصناعة ثقافة خدمية متميزة في مواجهة المنافسة .
- 4- استخدامها ك نصيحة عملية لحالات خدمة العملاء الاعتيادية .

كل عميل هو فرصة ويشكل فارقا .

“العميل ليس دائماً على حق لكن العملاء المخطئين ما زالوا عملاء” فلافيو مارتينز .

استعد لكسر القواعد التقليدية

القاعدة 1

يجب تقييم كل قاعدة وقياس نتائجها النهائية .

التركيز على مسار تصحيح خدمة العملاء .

البقاء في الصدارة يستلزم إعادة تقييم كل قاعدة وكل عملية

وكل مؤشر وكل قرار .

اصنع الثقافة المناسبة للخدمة

القاعدة 2

كل منظمة لها ثقافة لكن ليس كل الثقافات فعالة في الوصول

إلى النتائج الإيجابية .





تلخيص كتاب

اكتسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري

◀ "الثقافة المؤسسية هي تراكم كلمات وأفعال وأفكار وأشياء توضح المبادئ التي تقدرها الشركة فعلاً وتعزز منها". **نوتر**

● تحديثات عناصر الثقافة المميزة:

- ملهمة .
- مشجعة .
- مغيرة .

تعلم كيف تطلع عميلك على تحديثات الحالة

القاعدة 3

◀ كل مؤسسة يمكنها تقديم خدمة عملاء ممتازة إذا نجحت في تقديم تحديثات حالة فعالة للعميل .

● الحاجة إلى تحديثات حالة مفيدة ومحددة

- تمكين العملاء من الحصول على تحديث بخصوص خدمتهم .
- التواصل الفعال: المصادقية - العاطفة - المنطق .

● تحديثات الحالة النافعة

- 1- تحديث حسب الطلب .
- 2- تحديث دقيق .

● تحديثات الحالة السيئة

- 1- تحديث عام .
- 2- تحديث غير محدد .
- 3- ليس تحديثاً حقيقياً .





اخدم الناس وليس المساهمين

القاعدة 4

- المساهمون لهم قيمتهم لكن العميل أهم وكيفية التعامل معه .
- لا تركز على قيمة حقوق المساهم كنتيجة نهائية بل أفعالك مع العملاء لتحقيق النجاح أهم .
- توقف عن التقليد وادخل مباشرة إلى قلب ما يبتغيه عملائك حقاً .
- استثمر في موظفيك لتحقيق توقعات العميل .

ضع الأشخاص المناسبين في الوقت المناسب ليفعلوا الشيء المناسب

القاعدة 5

- غير أفكارك عن خدمة العملاء وأعد تقييم الأشخاص فيها .
- ضع توقعات محددة للعاملين وكن واضحاً بشأن النتائج .
- كل فرد في منظمته هو موظف خدمة عملاء .
- ليست الخبرة هي كل ما تحتاج بل معاييرك وتدريبك لهم أهم .

تعلم شيئاً جديداً كل يوم

القاعدة 6

- لا يوجد جامعات عندها تخصص لخدمة العملاء .
- خدمة العملاء لا ترتبط بالشهادات بل خبرة من واقع الحياة .
- ذاكر بجد واطلب التعلم من الجميع .
- ابق على قمة الجبل الرقمي وتابع مستجدات خدمة العملاء من خلال المقالات والتدوينات والفيديو .





تلخيص كتاب

اكتسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري

● كتب موصى بها:

1- كتاب Delivering Happiness للمؤلف: زابوس .

2- كتاب Raving Fans للمؤلف: ; كين بلانشارد .

تنافس مع نفسك فقط

القاعدة 7

- ◀ ركز على نفسك ولا تكتفي أن تكون أفضل من منافسيك .
- ◀ تعرف على ما ينبغي عليك فعله .
- ◀ التفوق الاستباقي يعني أن تصنع الظروف .
- ◀ تمتع بالقدرة لتكون فاعلاً وليس مفعولاً به .

توقف عن إفراط التفكير في خدمة العملاء

القاعدة 8

- ◀ ابدأ العمل في خدمة العملاء .
- ◀ لا تضيع كل وقتك في الإعداد واصرف وقتك في التطبيق العملي .
- ◀ تعلم من ماضيك لاكن لا تجعله يستحوذ عليك .

● الخطوات الأولى نحو خدمة مثالية:

- ركز على تحسين خبرة العملاء .
- ادرس احتياجات ورغبات العملاء .
- حدد ما ينفع وما يهمل فعلاً .
- استغل أفضل الممارسات في إدارة الخبرة .



اكسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري



سل نفسك هذين السؤالين المهمين كل يوم

القاعدة 9

ما الخير الذي سأفعله اليوم ؟

عامل الناس كما تحب أن تعامل

كن ودوداً ومتفهماً مع أقل الناس ذوقاً

الإساءة ولو قليلة ربما تمنعك من كسب عميل جيد مستقبلاً .

اسع للحفاظ على نزاهتك في العالم .

لا تحتقر أي فعل مسيء وأضف بريقاً لعملك بالحفاظ على

طبيعة كرامتك .

ما الخير الذي فعلته اليوم ؟

اختبر نفسك ومدى إخلاصك لمبادئك .

برهن قناعاتك بأفعالك واختبرها .

حل المشكلات التي تواجهك بشكل حقيقي .

اكتشف طريقة لتقول نعم حينما تكون الإجابة لا

القاعدة 10

قوة حقيقية في كونك قادراً على أن تقول للعميل (نعم) .

الوصول لكلمة (نعم) مع العميل هو فن وعلم على حد سواء .

78% قاموا بإلغاء الشراء أو لم يقوموا بالشراء فقط بسبب

خبرة خدمة عملاء سلبية. (أمريكان إكسبريس)

افعل ما تستطيع لتتجنب كلمة (لا) .



اكسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري



- التحدث والاستماع سيكونان مركزين على المعنى وليس المهنية .
- ركز على الايجابيات والامكانيات فيما هو متاح لك وتستطيع تقديمه للعميل .
- تعامل مع طلبات العميل الأكثر شيوعاً مستغلاً اللغة الايجابية .

أحب نقادك

القاعدة 11

- التواصل هو المفتاح الأول مع العملاء .
- أكثر عملائك انتقاداً هم أكثر من يمنحك الفرصة للتعلم والتطور .
- قم ببناء استراتيجية مستندة إلى التغذية الراجعة .
- اكتشف النقاط المقلقة للعملاء وبإمكانك إصلاحها .
- الاستجابة العاجلة مهمة للغاية .

اصنع قائمتك من المطلوبات والمحظورات المتعلقة بالخدمة

القاعدة 12

- شجع المبادرة لحل مشكلات العملاء .
- فكر بإيجابية وتفاؤل تحديداً عند التعامل مع عملاء اليوم .
- شجع المشاركة عن كذب وصدق وحب .
- لا تجعل الأمر شخصياً وتحرر من مشكلاتك الخاصة تماماً .
- لا تعكس توجهاً ذهنياً بارداً (روبوتات) .





استغل نقاط شكوى عملائك لكن
لا تستغل عملاءك نفسهم أبداً

القاعدة 13

امنح عملاءك ما يطلبونه وسوف يتوافدون عليك .

افهم عملاءك جيداً .

استهدف نقاط شكوى العملاء وقم بحلها .

لا تقم بالتسويق لكن اصنع فارقاً .

لا تكن زابوس للعملاء من نوع
جاك ويلش

القاعدة 14

كسب عميل جديد يكلف أكثر بكثير من الاحتفاظ بالعميل الحالي .

السرعة والاحترافية والفعالية القصوى في تقديم الحلول تتمحور
خدمة العملاء .

عملاء زابوس سلسين ومنفتحين أكثر ولا يعني كل العملاء مثلهم .

اعرف ما يلائم عملائك .

اجعل خدمة العملاء تفاعلاً بشرياً

القاعدة 15

الأتمتة على أهميتها إلا أنها ينبغي لا تبعدك عن العميل

والتواصل معه .

العملاء ليسوا جمادات لحل مشاكلهم فقط بل أشخاص ينبغي

تناولهم باحترام .

أهمية الربط بين الأتمتة والتفاعل البشري .



تلخيص كتاب

اكتسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري



أفضل خدمة عملاء لا تقدم بواسطة الأنظمة لكن بواسطة أشخاص حقيقيين .

امنح عملاءك تلك اللمسة البشرية ودع التكنولوجيا تساعد في ذلك المجهود .

مارس الإدارة التفصيلية كل يوم

القاعدة 16

- الإدارة التفصيلية مصدر للتغذية الراجعة .
- النوع الجيد من الإدارة التفصيلية هو النظر في سبب فعلهم للأشياء وليس الفعل فقط .
- فكر 80 / 80 وليس 80 / 20 .
- كل عميل مهم في أيامنا هذه .
- انتقل إلى التفاصيل العميقة وتخلص من القمامة .
- أنشئ تدريباً جيداً لموظفيك .

مارس خدمة العملاء في اليوم الأول من الوظيفة

القاعدة 17

- التغلب على الخوف من الجديد .
- التعلم في الواقع والممارسة .
- ضع في الميدان (خبير) للاستفادة منه فوراً .





تلخيص كتاب

أكسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري

كن الأسوأ في فريقك

القاعدة 18

لا يمكنك فعل كل شيء بمفردك .

استقطب الكفاءات المؤهلة لتحديد أفضل السياسات التي ينبغي وضعها بالشكل الملائم .

انس القاعدة الذهبية

القاعدة 19

القاعدة الذهبية: "عامل الناس كما تحب أن يعاملوك" .

القاعدة الجديدة: "عامل الآخرين كما يحبون أن يعاملوا" .

ضع خارطة لرحلة واضحة نحو خدمة عملاء عظيمة

القاعدة 20

وجود رؤية لخدمة العملاء .

الحاجة إلى الوضوح والاستمرارية .

قيّم خبرة العملاء في 60 ثانية

القاعدة 21

1- هل خبرة العملاء وخدمته جزء من ثقافة شركتك ؟

2- هل لديك ميزة خبرة العملاء ؟

3- هل التواصل مع العملاء جزء من خبرة العملاء ؟

4- ما مدى سرعة خدمة عملائك في استجابتها للعملاء ؟

5- هل تستخدم خدمة عملاء ليعرف عملاؤك أنك تقدرهم ؟

6- هل خبرة عميلك تشمل الحصول على التغذية الراجعة من العملاء ؟

7- كيف كان أداؤك ؟





ليكن بصرك ثاقباً لتقديم خدمة عملاء مذهلة

القاعدة 22

- ◀ تحديد المعايير .
- ◀ مستويات الخدمة .
- ◀ المحافظة على الخدمة .
- ◀ الانتباه لحاجة العملاء اليوم .
- ◀ الانتباه لما سوف يحتاجه العميل غداً .
- ◀ دافع عن مصالح العميل .

تقبل فكرة أنك لا يمكنك إرضاء الجميع

القاعدة 23

- ◀ دع القلق بشأن العملاء المعارضين .
- ◀ تعلم من الآراء السيئة ولا تجعلها تمنعك من تحقيق النتائج الايجابية .
- ◀ ركّز على القيم الأساسية للتغلب على العملاء المعارضين:

1- الموضوعية 2- الذوق 3- الدماثة

4- الاحترام 5- الصبر

- ◀ لا يجب أن تكون خدمة العملاء أول من يلقي عليه اللوم .

انظر إلى نفسك كقائد خدمة العملاء

القاعدة 24

- ◀ الفرق بين القادة الملهمين لتحقيق النتائج الرائعة والمديرين الذين يحرصون على إبقاء طرقهم كما هي .
- ◀ القادة يهتمون لزيادة إنتاجية العمل ونجاحه أما المديرون فيضغطون من أجل العمل .
- ◀ خدمة العملاء تحتاج قائد .





استخدم كلمات إيجابية تكسب عملاءك

القاعدة 25

- التركيز على الإجراءات التي يمكن اتخاذها .
- تقديم خيارات بدلاً من العثرات .
- تقديم الفائدة والتشجيع .
- تتضمن نتائج إيجابية يمكن توقعها .
- موقوتة ومحددة زمنياً .

تعلم أن تتعامل مع مشكلات الإنجاز

القاعدة 26

- تأكد من إبقاء العملاء على اطلاع .
- أظهر اهتمامك بالإصغاء وبوجودك .
- قدم تعويضا مناسباً بسرعة .
- راجع عمليات إنجاز طلبات عملائك الحالية .

كرر ثم كرر مع التركيز على الهدف

القاعدة 27

- نقل الرسالة المناسبة.
- نقل الرسالة في الوقت المناسب.
- نقل الرسالة مفعمة بالعواطف.
- نقل تأثير يتبقى مع مرور الزمن لإقامة علاقة مع العميل.
- التكرار يجعل المهمة: (أسهل - أسرع - أتمكن).





تلخيص كتاب

اكتسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري

احذف ثلاث كلمات من قاموسك

القاعدة 28

1- (مشغول)

- ترتيب الأولويات.

- الحلول الاستباقية.

2- (لكن)

- تعني (لا) كبيرة جدًا عند العميل.

- اذكر الخيارات المتاحة دون ذكر الأعذار لغير الممكن.

3- (اللوم)

- يفاقم المشكلات.

- يحول بينك وبين الحل.

كن محبوباً لدى عملائك

القاعدة 29

◀ غازل عملائك.

◀ الخدمة مفتاح قلب العملاء.

◀ كن في أفضل حالة مع الجميع.

عالج نفسك من متلازمة "من 11 حتى 5"

القاعدة 30

◀ الشركة التي تفشل في الالتزام واتخاذ الإجراء المناسب في وقت

قصير، تدفع عملاءها في اتجاه منافسيها.

◀ تغيير مواعيد الموظفين أو نقل المهام بينهم يسهل سرعة

خدمة العملاء.



@aboadl2030



Aboadl

اكسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري



- ◀ توقف عن استخدام أسلوب البينج بونج في الخدمة.
- ◀ ضع السيطرة في يد عملائك في اختيار المواعيد والوسائل.
- ◀ تحكم بتوقعات العملاء في عالم الخدمة على مدار الساعة.

لا تهرع إلى التكنولوجيا لتصلح مشاكل الخدمة

القاعدة 31

- ◀ لا تكفي التكنولوجيا لوحدها لضمان وصول الخدمة.
- ◀ مهم النظر في كيفية توظيف الخدمات.
- ◀ خطر محاولة استغلال التكنولوجيا لتخطي المنافسين.

تقبل عيوب خدماتك

القاعدة 32

- ◀ أخطاء خدمة العملاء تحدث.
- ◀ كيفية قياس الأخطاء والتحكم بردود الأفعال.
- ◀ تقبل أنك ستفشل.
- ◀ الخوف والقلق يجب ألا يعيقك عن التعلم.
- ◀ لا تساوم أبدًا في التركيز على عملائك.

العملاء ليسوا دائمًا على حق لكنهم دائمًا عملاء

القاعدة 33

- ◀ العملاء يكونون على خطأ أكثر الأحيان وهنا تبدأ مسؤولياتك.
- ◀ ركز على المشكلة لا على العميل.





غير مفهومك عن خدمة العملاء

القاعدة 34

- ◀ خلق شعور الحاجة الملحة إلى تقديم حلول يحتاجها عميلك.
- ◀ انقطاع التواصل في خدمة العملاء يجب حلها.
- ◀ عملاؤك يشعرون بحاجة إلى الرعاية والاهتمام والدلالة.

تعرف بحق على عملائك

القاعدة 35

أهمية إضفاء الطابع الشخصي

● أسرار الخدمة التي يتمنى العملاء لو كنت تعلمها:

- 1- يقدر العملاء الخدمة الجيدة أكثر من السريعة.
- 2- يحب العملاء إضفاء الطابع الشخصي.
- 3- أظهر لهم أنك مهتم فعلا بهم.
- 4- اسأل ما الذي يرغبون فيه حقا من خبرة خدمة العملاء.
- 5- كن على استعداد دائم للمساعدة وراغبًا وقادراً.

علم موظفيك التفاعل مع العملاء

القاعدة 36

- ◀ الغاية الأعلى من العمل هي الربط المباشر للمهام الوظيفية بالمهمة أو الغاية.
- ◀ التعاطف هو أكثر مهارات خدمة العملاء أهمية.



تلخيص كتاب

اكتسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري

● فوائد التعاطف مع العملاء:

- 1- الاحتمالية أكثر
- 2- فهم احتياجات الأشخاص
- 3- فهم الانطباع لدى العميل
- 4- فهم الأجزاء غير المنطوقة من العميل
- 5- فهم الاحتياجات
- 6- تقليل مشكلات التعامل معهم
- 7- إمكانية التوقع لردود الأفعال والأقوال
- 8- تعلم كيفية التحفيز
- 9- فعالية الإقناع أكثر
- 10- النظر للأمور من خلالهم
- 11- سهولة التعامل مع السلبيات

ضع بياناً للخدمة

القاعدة 37

- ▶ تحسين خبرة الخدمة مرتبط بأسلوب حياة أكثر من كونها مشروع.
- ▶ الكتيب الإرشادي ضروري لإثارة التغير التحولي والتحفيز.
- ▶ لا يوجد منظمة مثالية وهذا يعني استمرارية التحسين.
- ▶ تحمل المسؤولية والشفافية والوضوح.
- ▶ يجب يكون بيان الخدمة متجدد دائماً.





اعتن بالموظفين حتى يعتنوا بالعملاء

القاعدة 38

- الحاجة إلى نهج جديد في علاقات الموظفين.
- الموظفون غير الراضين لا يمكنهم حتى تخطي توقعات الذين يخدمونهم.
- أنشئ بيئة إيجابية.
- تشجيع التعلم والتطور المهني.

اتخذ قرارات بشأن العملاء استنادًا إلى البيانات وتصرف استنادًا على الموظفين

القاعدة 39

- مشاركة العملاء من خلال القنوات المتعددة.
- التباين في ربحية العملاء ليس بالتساوي.

● مراحل دورة حياة العملاء:

- 1- الاكتساب: عزز الاستهداف لتقليل تكاليف الاكتساب وزيادة القيمة العمرية المحتملة.
- 2- التنشيط: الاكتساب يؤدي إلى المشاركة المبكرة الفعالة.
- 3- المشاركة: افهم تفضيلات العملاء واهتماماتهم.
- 4- الرضا: احرص على ضمان كفاءة الخدمة وفعاليتها.
- 5- الوفاء: ابن علاقات عميقة مع العملاء وركز على نشاطات الاكتساب.
- 6- المناصرة: خفض تكاليف الدعاية من خلال استخدام المناصرين لجذب العملاء المحتملين والزبائن.





تلخيص كتاب

اكتسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري

خبرة العملاء أهم من الدعاية

القاعدة 40

- الإنفاق كبير جدًا للإعلان.
- خبرة العملاء والاستفادة منها تسويقياً توفر الكثير.
- السمعة الطيبة عند العملاء تحفز للأفضل.
- استمع لعملائك القدامى والجدد.

اجعل الاتساق معيارًا مهمًا للعميل

القاعدة 41

- الاستراتيجية تتضمن كل نقطة اتصال بخدمة العملاء.
- تقديم خدمة عملاء استثنائية في كل نواحي مؤسستك بحيث تعلق الخبرة الكلية للعميل في ذهنه لفترة أطول.

تأكد من اعتناء فريق عملك بأنفسهم

القاعدة 42

- ممارسة الرياضة
- النوم الكافي
- قضاء وقت مع العائلة والأصدقاء
- الاستمتاع بهواء نقي
- اصنع فرقاً إيجابياً لدى الآخرين
- ابتسم لهم دائماً
- التأمل
- ممارسة الامتنان





تلخيص كتاب

اكتسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري



تبيد مخاوف العميل من خدمة العملاء

القاعدة 43

يأتي الخوف غالبًا من الاعتقاد بخطورة شخص ما أو شيء ما.

● أسباب مخاوف العملاء:

- 1- يعتقدون العملاء أن موظفي خدمة العملاء محبطين وردودهم مقتضبة وفظة.
- 2- خدمة الاتصالات السيئة وانقطاع الخط.
- 3- انتظار العميل للخط لوقت طويل.
- 4- تنقطع الاتصالات عدة مرات قبل الرد ابتداء.
- 5- التدريب غير الكافي للموظفين.

● حلول كثيرة لإزالة الخوف:

- تصميم برنامج متكامل يلبي متطلبات العملاء.
- استخدام التقنيات الجديدة.
- يجب أن يكون شغلك الشاغل هو رضا العملاء وليس تعظيم المبيعات فحسب.

تعلم كيف تكسب ولاء عملائك

القاعدة 44

مبادئ زيادة المبيعات:

● أسباب مخاوف العملاء:

- 1- حدد عملاءك الأوفياء.



@ABO3ADL



Aboaadl



تلخيص كتاب

اكتسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري

- تحليل سلوكهم الشرائي.

- اصنع ملفات شخصية لعملائك.

2- قدم خدمة عملاء تفوق توقعات عملائك

. التأكد من رضاهم.

. اطلب إبداء الرأي منهم.

. كياسة غير متوقعة تقدمها للعميل.

3- أشرك العملاء في مكافأة الوفاء والتأييد

. فرصة التأكد من تحقيق التوقعات.

. قدم خصومات أو هدايا مجانية أو نقاط وفاء أو خدمة متميزة

للعلاء الأوفياء.

انس بيان المهمة وضع بيانًا للعمل

القاعدة 45

بيان المهمة ليس حقيقياً.

بيان العمل يدفع الموظفين للقيام بعمل رائع.

التركيز على بيان العمل يجب أن يكون جوهر كل شيء تفعله.

بيانات العمل:(مختصرة - واضحة - تركز على العمل البشري- وصف

ما عاهدت عملاءك عليه).

رّكّز على أكثر الأشياء بساطة وأكثرها واقعية وأكثرها توجيهًا

للعمل.

اجعل الرئيس التنفيذي يتفاعل مع العملاء

القاعدة 46

تخصيص وقت للرئيس التنفيذي لخدمة العملاء.

الإدارة وظيفة خدمية.

اهتمام الإدارة العليا ينعكس على العناية بخدمة العملاء.





تعلم الهوس بالعملاء

القاعدة 47

- الهوس في بناء فرق عمل للخدمة.
- الهوس بتقديم النوع الصحيح من الخدمة.
- الهوس بإنشاء بيئة الخدمة وضبط أسلوبها.
- الهوس في التركيز على نتائج الخدمة.

عرف "التركيز على العميل" في شركتك

القاعدة 48

التركيز على تعريف العميل من خلال:

- 1- الأسباب الصحيحة لخدمة العملاء
 - الخدمة الحقيقية ليست الرد على الهاتف والاتصالات.
 - الأسباب الحقيقية تدور حول ربط الناس بالمنتجات ومساعدتهم لاتخاذ خطوة للأمام.
- 2- التوجه الذهني الصحيح
 - ما تقتنعه عندما تخطط يضبط إيقاع ما سيحدث لعملائك.
 - التوجه الرديء ونقص التفاهم والتعاطف مع العميل يضعه في مسار الالعودة.
- 3- الأفعال الصحيحة
 - الخلو من العوائق التي تضعف الخدمة.
 - إزالة الطبقات التي تعزل المؤسسة عن عملائها.
 - أهمية التكنولوجيا لتقديم خدمات أفضل.





4- النتائج الصحيحة

- استخدام حركة البدء المختصرة كنموذج لمركز الاتصال.
- تشكيل رؤية الخدمة واتساقها مع النتائج.
- استخدام العمليات الصحيحة التي يمكنك من قياس تأثير الخدمات وتحقيق النتائج.

اسمح للبيانات بقيادة خدمة أكثر وعيًا

القاعدة 49

أربعة أنواع رئيسية من البيانات تحتاجها:

- 1- البيانات التنبؤية بناء على ظروف السوق والخدمة المثالية.
- 2- البيانات التوجيهية وما تسعى لتحقيقه.
- 3- البيانات الوصفية لما يحدث حاليًا أو ما حدث سابقًا.
- 4- البيانات الشخصية لأسباب حدوث نتائج معينة وعواملها.

طرق تأثير البيانات لإدارة الخدمة:

- 1- كسر الحواجز مع العملاء واتساق تفاعلاتهم.
- 2- تحديد المهم من البيانات.
- 3- استخدام البيانات لإدارة العمل.

ركز على قيمة خبرة الخدمة الرائعة

القاعدة 50

- ◀ قيمة الخدمة الرائعة وأثرها على المنظمة.
- ◀ الخبرات السيئة تؤدي القدرة على الاحتفاظ بالعملاء.
- ◀ الخدمة السيئة تسبب خسائر كبيرة.





● الطرق البسيطة لخدمة عملاء مربحة:

- 1- شعور العميل بأنه محل ترحيب.
- 2- شعور العميل بالراحة.
- 3- شعور العميل بأنه مفهوم.
- 4- شعور العميل بالأهمية.
- 5- شعور العميل بالتقدير.

اجعل خدمة العملاء أولوية يومية

القاعدة 51

- ◀ فقدان التركيز على العملاء الحاليين وهذا يسبب خسائر كبيرة.
- ◀ رؤية الأمور من وجهة نظر العميل يضاعف الكسب.

التحول من الخدمة الرجعية إلى الخدمة الاستباقية

القاعدة 52

- ◀ أقر نحو 80% منهم بقناعتهم أن مؤسساتهم تقدم خدمة عملاء متميزة بينما رأى 8% فقط من عملاء تلك المؤسسات ذاتها أنهم يتلقون خدمة متميزة.

● فوائد التواصل الاستباقي:

- 1- يسمح لك بتحديد المشكلة أو السؤال المحتمل حتى قبل أن يحدث.
- 2- تتضمن استراتيجية وسائل التواصل لديك مراقبة القنوات تحسباً لأية تغذية راجعة أو تنويهات.
- 3- تهدف إلى تقديم أقصى تقدير للعميل وتقوية علاقتك معه.
- 4- القدرة على تفعيل التعامل متقاطع ومتعدد القنوات.





التعامل مع العملاء على مستوى اجتماعي وشخصي

القاعدة 53

- خدمة العملاء هي تواصل اجتماعي.
- ابق على اتصال دائم مع عملائك في مواقع التواصل الاجتماعي.
- واكب وسائل التواصل الاجتماعي.

توقف عن صراعات خدمة العملاء

القاعدة 54

- صعوبة التوازن بين المنطق والعاطفة.
- اصنع إطارًا للعمل بدلًا من نحت السياسات.

ابن خبرة خدمة عملاء من عجائب الدنيا

القاعدة 55

- ساعد العميل على النجاح.
- ابق على صلة مع العميل.

تدرّب حتى وإن لم يكن هناك وقت للتدريب

القاعدة 56

- تدرب على شيئًا صغيرًا كل يوم.
- تعليم الموظفين ثم التطبيق مباشرة.
- لا تتوقع نجومية الجدد مباشرة.

اكسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري



القاعدة 57

تذكر أن أهم ساعة في اليوم لبناء الفريق هي ساعة البريك (الداخلية)

- وجود العلاقة الداخلية يعزز الإيجابية.
- شجع فريقك أن يأخذوا بعض الوقت للمجالسة مع الموظفين.
- شجّع التفاعل عبر المؤسسة.

القاعدة 58

قدم لعملائك خدمة حقيقية

- تجنب خبرة العملاء السيئة من خلال التالي:
(أقوال مأثورة - قصص - أمثلة - تدريبات) بخدمة العملاء الرائعة.
- تخلّ عن قواعد خدمة العملاء الغبية.
- اسأل عن كل شيء يفعلها فريقك.
- تخلّ عن جميع المهام والسياسات والإجراءات الزائدة عن الحاجة.
- تحكم في إنتاجيتك الخاصة.
- حدد ماهيّة خدمة العملاء الرائعة.
- استعمل الخدمة الرائعة لبناء ولاء العملاء.

القاعدة 59

لا ترد على الهاتف فحسب بل افعل الأمر الصحيح

- أظهر لهم أنك تعمل لأجلهم.
- ضع القواعد الأساسية لتحصل على النتائج المبهرة.





● قواعد أساسية للتعامل مع العميل:

- 1- اتفق مع العميل (هذا يشتت العميل المنزعج).
- 2- أيًا كان الأمر خاطئ أصلحه.
- 3- اعترف بانزعاج عميلك.
- 4- قدم شيئًا كتعويض عن الخطأ.
- 5- بعد الانتهاء من العميل دع المدير يعرف بالمشكلة.

خذ استراحة وتجول في المكان وامرح قليلا

القاعدة 60

- ◀ اكسر الروتين مع الموظفين.
- ◀ احصل على نتائج إيجابية من الوقت الذي تتجول فيه في المكان.
- ◀ ليكن وقت التجول غير متوقع.
- ◀ اسأل اسئلة واستمع إلى ما يرغب الموظفون في قوله.
- ◀ كوّن علاقات شخصية مع الأعضاء.
- ◀ كرّر الأمر كثيرًا.

كن قوة للتغيير

القاعدة 61

- ◀ التحدي تطوير هياكل العمل لتطبيق السياسات.
- ◀ بادر مباشرة بأفكارك وقناعاتك.
- ◀ كن جريئًا واجعل من نفسك نموذجًا.
- ◀ التغيير يحتاج إلى نمو وصبر.





حافظ على حيوية العلاقة مع عملائك

القاعدة 62

- أشرك عملاءك.
- اطلب رأي العملاء.
- لا تنس اللمسة الشخصية.
- شارك معهم المعلومات التي تعنيهم وتهمهم.
- اعرف أخبار شركة عميلك مباشرة من أصحابها.
- أجر تدقيقًا للحسابات الداخلية.

أتقن فن وعلم خبرة العملاء

القاعدة 63

- علم خدمة العملاء
- 1- المتطلبات الأساسية.
- 2- المميزات.
- 3- الاستمرارية.
- فن خدمة العملاء
- 1- مهارات تواصل.
- 2- الخيال.
- 3- الابتكار.

استفد من خبرتك الرقمية على أكمل وجه

القاعدة 64

- احتياج العملاء عن طريق الإنترنت:
- 1- السرعة
- 2- انخفاض الأسعار مع منتج قيم.
- 3- جو مريح ومساعدة عند الحاجة.



تلخيص كتاب

اكتسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري

تنبيهات:

- ادرس حضور المنافسة على الإنترنت.
- اجذب مشاعر عملائك.
- قيم موقعك الإلكتروني تقييماً عادلاً.
- يجب على التكنولوجيا أن تحسّن من الخبرة.
- وفق بين تجربتك الرقمية والخدمة الشخصية

تعرف على عميل جديد كل يوم

القاعدة 65

- ▶ تتولد الراحة في العمل عادة من العملاء الثابتين المتكررين.
- ▶ أظهر اهتمامك للعملاء.
- ▶ اعرّف عملاءك باسمهم الأول.
- ▶ تذكر ما يفضلهُ العميل واسأله عنه في زيارته.
- ▶ التحية بهم وأكد لهم معرفتك لحاجتهم.
- ▶ اشكرهم عند المغادرة.

ابدأ مع كل موظف جديد من خدمة العملاء

القاعدة 66

- ▶ خدمة العملاء هي وظيفة كل طاقم العمل في المنظمة.
- ▶ قدم تدريباً لكل الموظفين على خدمة العملاء.
- ▶ اجعل خدمة العملاء مهمتك.

أتح الفرصة لبعض الأفعال العشوائية التي تثير الإعجاب

القاعدة 67

- ▶ لتكسب العميل يجب أن يكون تميزك استثنائياً.
- ▶ قدم خدمة كأفضل الشركات.





تحقق من الواقع

القاعدة 68

- التفكير الايجابي.
- نقاط القوة: (واثق - سهل الحديث - يستمع للمشاكل - يطلب الآراء - صارم وعادل - صادق - صريح - التعامل الراقي - اجتماعي وودود - معلم للآخرين).

ابتكر خبرة عملاء تسيطر بها على السوق

القاعدة 69

- يسر الأمور على العملاء.
- مشاركة الخبرات مع العملاء.
- بادر بتلبية احتياجات عملائك.
- لا تتوقف عن التوسع والابتكار.

توقف عن إصدار القرارات وابدأ اليوم بتحسين الخدمة

القاعدة 70

- البدء بشيء جديد.
- اكتساب عادة جديدة.
- توقف عن فعل شيء سيء أو ضعيف.
- اقتف آثار أصحاب الهمم العالية.
- رکز لتكن شركتك أفضل مكان للعملاء.

تلخيص كتاب

اكسب العميل

للمؤلف : فلافيو مارتينز

تلخيص: يوسف الهاجري



يوسف الهاجري



@aboaadl2030



Aboadl