

## ثانياً: التعامل مع شكاوي العملاء:

في البداية يجب أن تدرك أن هناك قواعد أساسية في مجال تقديم الخدمات... ومن أهم هذه القاعدة ما يلي:

- أن العميل (طالب الخدمة) دائماً على حق.
  - أن التميز في تقديم الخدمة يعتمد أساساً على جعل العميل في حالة من الرضاء الكامل.
  - الشكاوي هي أشياء طبيعية ومن ثم يجب عدم مقاومتها.
- ومن هذا المنطلق فمقدم الخدمة الذي يحتفظ بعلاقات مستمرة مع عملائه تكون الفرصة مهيأة له بدرجة كبيرة لتكرار طلب هؤلاء العملاء للخدمة منه شخصياً... وبالتالي فإن الشعور بالرضاء و الود لدى العملاء يمثل شيئاً نتمينا لمقدم الخدمة فهو الضمان لاستمرار نجاحه.
- ويستلزم التعامل مع شكاوي العملاء كلا من: التعرف على أسباب شكاوي العملاء واتباع القاعدة التي يجب أخذها في الحسبان عند التعامل مع هذه الشكاوي.

### -1 أسباب شكاوي العملاء:

هناك أسباب عديدة لشكاوي العملاء بعضها يرجع إلى المنظمه والبعض الآخر يرجع إلى مقدم الخدمة والبعض الثالث يرجع إلى العميل نفسه...

- ومن أمثلة النوع الأول ما يتعلق بالإجراءات المتبعة في المنظمة.
  - ومن أمثلة النوع الثاني الأخطاء الشخصية التي يقع فيها مقدم الخدمة.
  - ومن أمثلة النوع الثالث عدم معرفة العميل بمدى الفائدة المتحققة من الخدمة بعد الحصول عليها أو الجهد المبذول في سبيل إنائها بهذه الصورة.
- وبالرغم من ذلك فإن العملاء الذين يشعرون بعدم العناية بهم لا يعلنون جميعاً شكاوهم، ونسبة ضئيلة منهم هم الذين يبلغون عن مشكلاتهم والتي قد يتم معالجتها بشكل يرضيهم.
- ولكن كلهم ترقب لحدوث مشكلات أخرى ، أما إذا لم تحل مشكلاتهم فسينضمون إلى الغالبية الذين لم يبلغوا عن مشكلاتهم من الأصل... فالمشكلة خطيرة ويصورها الشكل التالي:
- أن حساسية الخدمات التي تقدمها المنظمة للعميل تجعل الشكاوي التي يبلغ عنها العملاء مصدر إزعاج يلاحق مقدم الخدمة وبالتالي يعمل جاهداً على أن لا يستمع من مشرفه عبارة "هناك شكوى".

### -2 القواعد الواجب مراعاتها عند التعامل مع شكاوي العملاء:

ود العميل دائماً أن يجد شخصا يشكو إليه ومقدم الخدمة المتميز هو الذي يعالج الشكاوي قبل وصولها إلى مستويات أعلى خاصة وأن معظم العملاء يرحبون بحل مشكلاتهم من أقصر الطرق.

### وعند تعاملك مع شكاوي العملاء يجب أن تراعي القاعدة التالية:

- الإدراك الكامل لمشكلات العملاء مهما كانت بسيطة بل اعمل على اكتشاف مثل هذه المشكلات ما أمكن ذلك.
- الإصغاء إلى مشكلات العملاء لأنها إحدى الجوانب الهامة في عمل مقدم الخدمة.
- نقل المشكلة بأمانة إلى المشرف إذا لم يكن مفوضا لك سلطات إيجاد حل لها.
- متابعة حل المشكلة للتأكيد على العمل نحو مفهوم " الخدمة المتميزة "
- تحليل مشكلات العملاء بدقة لتحديد الاسباب التي ادت إليها وعدم الوقوع فيها مرة أخرى.
- اتباع السياسة العامة التي تضعها الإدارة العليا بالمنظمة لمعالجة مشكلات العملاء حتى تتحقق العدالة لحل جميع مشكلات العملاء مما يزيد من القبول العام للمنظمة لدى عملائها.
- يجب وضع القاعدة المتعارف عليه " الشكاوي شيء طبيعي ومن ثم يجب مقاومتها".
- يجب النظر إلى الشكاوي من وجهة نظر العميل وليس من وجهة نظر مقدم الخدمة او حتى المنظمة.
- إدراك ان مقدم الشكاوى في حالة عدم اتزان عصبي ونفسي لشعوره بانه على حق... يجب الإنصات لشكواه والعمل على إعادة اتزانه باقصى سرعة.
- لا يجب استنتاج ان العميل غير امين في عرض الشكاوى الخاصة به حتى ولو ضخم منها... فالمشكلة الصغيرة ربما تكون عادية لمقدم الخدمة على عكس العميل الذي قد يرى أن ذلك خطيرا.
- قبل اي شكوى بحجة ان ليس لها حل يجب دراسة بدائل العلاج المبتكرة فقد تكون بسيطة.
- يجب عدم تاجيل البت في شكوى العميل بل يجب إشعاره بأنه ستتخذ إجراءات فورية لعلاج المشكلة.
- عند التعامل مع المشكلات التي يديها العملاء يفضل دائما اللجوء إلى طرق المواجهة Face –To– Face والاساليب الشفهية بدلا من اللجوء إلى الرد كتابيا.

➤ وفي حالة الشكاوي التي يتقرر رفضها يجب اتباع ما يلي:

- إفهام العميل أن رفض الشكاوى ليس راجعا إلى شخصه ولكن بسبب التعارض مع نظام ومصصلحة المنظمة.
- تقديم المستندات والأدلة التي تقنع العميل بسبب رفض شكواه.
- لا يكون العميل انطباعا بأن مقدم الخدمة أو المنظمة قد انتصرا عليه برفض شكواه وانه ليس على حق... بل يجب إقناعه حتى يترك مكان تقديم الخدمة وفي قرارة نفسه أنه لا يوجد تقصير من جانب المنظمة أو العاملين بها.