



مدونة المناهج السعودية

<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية



قناة مهام الوظائف

مهام خدمة عملاء هاتفية

خدمة العملاء الهاتفية :

يقصد بها الرد على مكالمات العملاء الهاتفية، أو إجراء التحويلات الهاتفية للموظفين المختصين، كما يمكن تسجيل معلومات العملاء، والتعديل عليها، بالإضافة لمعالجة المستندات والأوراق المختلفة، كما يمكن أن يقوم بعض موظفي خدمة العملاء خاصة من يعمل في البنوك بالتعامل مع الأوراق مثل الشيكات النقدية وحسابات الخدمات.

الوصف الوظيفي لخدمة العملاء الهاتفية :

- الهدوء والتحمل وطول البال
- التعامل مع العميل بصدق
- نبرة الصوت فإن نبرة صوتك تكشف ما تفكر فيه وما تشعر به. على سبيل المثال: -
- النبرة العالية والمتشددة تقول "أنا متحمس لهذا الموضوع". - السرعة المفاجئة ونبرة عالية جداً تقولان "أنا غاضب وليس لدي استعداد لأي شيء". - السرعة البطيئة والنبرة المنخفضة يحملان رسالة تقول. "أنا محبط".
- ابتسم عندما تتحدث على الهاتف

- تجنب استخدام تعبيرات الهاتف الدارجة مثل (هالو)، (اسمع)، (من أنت)، (أيوه)، . . . الخ. التكلم في السماعه بحيث يكون الفم قريباً من الفم حيث يكون الصوت مسموع و واضح.
- اللطف في الكلام.
- الابتعاد ما أمكن عن التحيات والترحيبات المبالغ فيها كسؤال المتحدث عن صحته وأحواله . . . الخ.
- عدم الغضب أثناء الحديث مهما كان السبب، بل على الموظف أن يتحدث بطريقة طبيعية، وأن يكون هادئاً على الدوام.
- الإصغاء الجيد والاتصات للعميل وعدم مقاطعته إلا حين الضرورة.
- تزويد المتحدث بالمعلومات اللازمة وفي الحدود التي لا تضر مصلحة المنظمة.
- عدم تناول الطعام أو الشراب أثناء الحديث لأن ذلك يسبب ضيقاً للمتحدث وبالتالي عدم وضوح الكلام.
- إشعار المتحدث بالاهتمام بمصالحه، وإبداء الرغبة في تقديم العون والمساعدة له.
- إذا وجه الموظف محادثة واردة توجيهاً خاطئاً، فعليه أن يعتذر عن الخطأ ويعيد توجيه المحادثة بصورة صحيحة.
- حل مشاكل العملاء في أقصر وقت ممكن .
- الرد على المكالمات الهاتفية وعدم تأجيلها؛ للقدرة على تقديم الخدمة الجيدة للآخرين.
- الموثوقية في تقديم الوعود والمواعيد، حيث تعتبر من أهم مفاتيح العلاقة الجيدة مع العملاء.
- سماع المشاكل، والشكاوي والاقتراحات بعناية كبيرة، للقدرة على توفير الرد المناسب.
- التعامل مع الشكاوي بطريقة ترضي العميل.
- تدريب الموظفين ليكونوا موظفين جيدين، متمتعين بما تتطلبه الوظيفة من التهذيب، والتعاون والتفاهم.
- المبادرة في طرح الاقتراحات حول منتج معين، أو ذكر المزايا والإضافات التي قد يحصل عليها العميل من خلال شرائه لمنتج ما، مما يزيد من سعادة العميل.

تمت بحمد الله،،،
:اتمنى التوفيق للجميع...
..لاتنسونا من صالح دعائكم..

قناة مهام الوظائف اضغط هنا
مجموعة أبو الجوهرة التعليمية اضغط هنا

تحت اشراف : أبو الجوهرة

@almroane



قناة مهام الوظائف