JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد

التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد دورة تدريبية مدتها أسبوعين لمديري الحسابات والمستشارين وقادة العلاقة مع العملاء الذين يبنون الثقة مع عملاء من ثقافات أخرى وعلى مسافات بعيدة، ويخرج منها المشارك بميثاق التواصل في علاقة العميل. فمحافظ العملاء اليوم تمتد عبر مناطق زمنية ولغات وتوقعات نادرا ما تلتقي في غرفة واحدة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد.

لماذا يهم التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد الآن

ثلاث قوى تعيد تشكيل العلاقة مع العملاء اليوم. فالمشترون يختارون المستشارين والموردين والشركاء من قارات أخرى بصورة متزايدة، فيقرأ الطرف الآخر في المكالمة الصمت والصراحة والتراتبية بطريقة مختلفة. كما حلت مكالمات الفيديو ومساحات العمل المشتركة وسلاسل الرسائل محل كثير من الزيارات الميدانية، فاختفت اللحظات غير الرسمية التي كانت تنشأ فيها الألفة. ويتوقع العملاء ردودا أسرع عبر قنوات أكثر، فيرتفع خطر إساءة فهم رسالة مقتضبة. والجهات التي تحسن ذلك تحتفظ بحساباتها رغم المحادثات الصعبة، أما التي تسيء فتفقد الثقة بهدوء. وتستند الدورة إلى نماذج الأبعاد الثقافية والتمييز بين التواصل عالي السياق ومنخفض السياق وأساليب الألفة والتغذية الراجعة المعروفة.

المستفيدون من التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد

- قادة الحسابات المسؤولون عن محادثات التجديد مع العملاء الدوليين
- المستشارون الذين يديرون مقابلات الاستكشاف ومكالمات التوجيه عبر الفيديو
- قادة العطاءات والعروض الذين يكتبون لقراء من ثقافات متعددة
- رؤساء خدمة العملاء الذين ينسقون فرق التنفيذ الموزعة حول احتياجات العميل
- مديرو الشراكات الذين يفاوضون على تغييرات النطاق مع نظرائهم في الخارج

يستفيد فريق الحساب الذي يخدم العميل الدولي نفسه أكثر حين يحضر عدد من أعضائه معا، إذ يتفقون على أعراف مشتركة لذلك العميل.

قدرات التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد

يتدرب المشاركون على قراءة الإشارات الثقافية عبر الشاشة وتكييف نبرتهم حتى لا تتحول المسافة إلى فقدان ثقة.

- تقدير تفضيلات العميل في التواصل باستخدام ملفات الأبعاد الثقافية — استراتيجية الحساب
- تكييف الرسائل بين أسلوبي السياق العالي والسياق المنخفض — رعاة العميل وفرقهم
- بناء الألفة عبر الفيديو والقنوات غير المتزامنة — جهات الاتصال الجديدة والموروثة لدى العميل
- إيصال الخلاف أو الأخبار غير السارة دون إحراج — كبار أصحاب المصلحة لدى العميل
- تصميم طقوس العلاقة الافتراضية وأعراف الرد عبر المناطق الزمنية — فرق الحسابات الموزعة
- تحديد إرشادات النبرة المكتوبة في مراسلات العملاء — كتاب العروض والخدمة

مصطلحات التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد الأساسية

- الأبعاد الثقافية — فروق قابلة للقياس بين الثقافات الوطنية أو المؤسسية، مثل مسافة السلطة أو الفردية، تستخدم لتوقع تفضيلات التواصل.
- التواصل عالي السياق — أسلوب يعتمد فيه المعنى على العلاقة والموقف والتلميح أكثر من الكلمات الصريحة.
- التواصل منخفض السياق — أسلوب يحمل فيه المعنى أساسا بكلمات صريحة ومباشرة ومفصلة.
- حفظ ماء الوجه — صون المكانة والكرامة العلنية للشخص، وهو ما يحدد طريقة التعبير عن النقد والرفض.
- التواصل غير المتزامن — تبادل مثل البريد الإلكتروني أو التعليقات المشتركة لا ينتظر فيه الرد في الوقت نفسه.
- طقس العلاقة الافتراضية — ممارسة متكررة ومقصودة عبر الإنترنت، مثل جولة تعارف افتتاحية، تحافظ على الثقة مع عميل بعيد.

التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد يوما بيوم

اليوم 1: الشكل المتغير للعلاقة مع العملاء

- خريطة ثقافات محفظة العملاء — مواضع فجوات التواصل الأكثر احتمالا
- اتجاهات التفاعل عن بعد — الطرق التي يفضلها العملاء الآن
- نموذج معادلة الثقة — الموازنة بين المصداقية والموثوقية والقرب
- مؤشرات صحة العلاقة — الإشارات المبكرة لابتعاد العميل
- خط الأساس الشخصي في التواصل — تمييز الافتراضات الثقافية الذاتية

اليوم 2: نماذج الأبعاد الثقافية في العمل مع العملاء

- أبعاد Hofstede الثقافية — توقع مواقف العميل من التراتبية والمخاطرة
- مقاييس Culture Map لدى Meyer — مقارنة أساليب التغذية الراجعة والإقناع
- معضلات Trompenaars — القواعد العامة مقابل واجبات العلاقة
- الثقافة المؤسسية مقابل الثقافة الوطنية — تجنب الصور النمطية في وصف العميل
- نموذج ملف ثقافة العميل — تدوين التفضيلات لفريق الحساب

اليوم 3: التبادل عالي السياق ومنخفض السياق

- متصل السياق لدى Hall — قراءة ما يتركه العملاء دون قول
- أنماط الرفض الضمني — تمييز متى تعني نعم ربما
- أساليب التأكيد الصريح — تثبيت الاتفاق دون إثارة حساسية
- تفسير الصمت والتوقف — الاستجابة المناسبة للحظات الهدوء
- تمرين تبديل الأسلوب — إعادة كتابة رسالة واحدة لجمهورين

اليوم 4: بناء الألفة عبر الفيديو

- أساليب الحضور أمام الكاميرا — إظهار الدفء عبر الشاشة
- صيغ جولة التعارف الافتتاحية — بناء صلة شخصية قبل العمل
- إشارات تبادل الأدوار في مكالمات الفيديو — إشراك أصوات العميل المترددة
- حدود الإشارات غير اللفظية عبر الإنترنت — تعويض لغة الجسد الغائبة
- بروتوكول ملخص اجتماع الفيديو — تأكيد الفهم المشترك بعد المكالمة

اليوم 5: القنوات غير المتزامنة والنبرة المكتوبة

- مصفوفة اختيار القناة — مواءمة نوع الرسالة مع الوسيلة
- معايرة النبرة المكتوبة — الموازنة بين الصراحة واللباقة في البريد
- اللغة الواضحة لقراء اللغة الثانية — تقليل خطر سوء الفهم
- أعراف الرموز التعبيرية وعدم الرسمية — تقدير ما يناسب كل عميل
- ممارسات ترتيب سلاسل الرسائل — إبقاء سجلات العميل المشتركة مقروءة

اليوم 6: المناطق الزمنية وطقوس العلاقة الافتراضية

- قواعد آداب المناطق الزمنية — تدوير مواعيد الاجتماعات غير المريحة بإنصاف
- اتفاقات زمن الرد — ضبط التوقعات حول نوافذ الرد
- طقوس العلاقة المتكررة — الحفاظ على الثقة بين المراجعات الرسمية
- مراعاة العطلات والتقويم — احترام إيقاع عمل العميل
- ملاحظات التسليم بين المناوبات — حفظ السياق للزملاء الموزعين

اليوم 7: الخلاف والرسائل الصعبة عبر الثقافات

- أساليب التغذية الراجعة الحافظة لماء الوجه — طرح المخاوف دون إحراج علني
- تصميم مسار التصعيد — متى ينتقل الحديث من البريد إلى المكالمة
- ترتيب الأخبار غير السارة — تسلسل السياق والرسالة والخطوات التالية
- الحوار القائم على المصالح — حل خلافات النطاق مع عملاء الخارج
- أعراف الاعتذار بحسب الثقافة — إصلاح الثقة بعد إخفاقات الخدمة

اليوم 8: التأثير والإقناع مع العملاء الدوليين

- الاستدلال من المبادئ مقابل الاستدلال من التطبيقات — بناء التوصيات
- خريطة تأثير أصحاب المصلحة — تحديد صناع القرار خلف الراعي
- السرد القصصي المكيف ثقافيا — صياغة العروض لجماهير مختلفة
- أساليب بناء التوافق — دعم القرارات الجماعية داخل مؤسسة العميل
- مراجعة لغة العروض — حذف التعابير التي لا تنتقل جيدا

اليوم 9: استدامة الشراكات مع العملاء البعيدين

- مراجعات علاقة الحساب — اختبار الرضا بما يتجاوز مؤشرات الخدمة
- خريطة جهات الاتصال متعددة المستويات — حماية العلاقة عند انتقال الرعاة
- تخطيط الزيارات الافتراضية — الجمع بين التواصل عن بعد واللقاء الحضوري المتقطع
- تصميم حلقة ملاحظات العميل — استدعاء الصراحة من الثقافات المتحفظة
- أعراف تواصل الفريق — تقديم صوت واحد للعميل

اليوم 10: ممارسة ميثاق التواصل في علاقة العميل

- محاكاة تفاوض بالفيديو عبر الثقافات — تطبيق أساليب الألفة والسياق
- تمرين إعادة كتابة بريد صعب — تطبيق معايرة النبرة المكتوبة
- جولة تصميم طقوس المناطق الزمنية — تطبيق اتفاقات الرد والطقوس
- توجيه الأقران حول افتراضات التواصل — صقل عادات التكيف الشخصية
- ميثاق التواصل في علاقة العميل — استكمال الأعراف لحساب محدد

تطبيق التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد بعد الدورة

- إعداد ملف ثقافة عميل لحساب دولي رئيسي ومشاركته مع كل زميل يتحدث إلى ذلك العميل.
- الاتفاق مع راعي عميل بعيد على نوافذ زمن الرد وطقس تعارف متكرر ثم مراجعة نجاح كليهما.

أسئلة حول التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد

ما التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد ولماذا يهم الآن؟

التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد هو مهارة بناء ثقة العميل رغم الفروق الثقافية والمسافة. ويهم الآن لأن العملاء في مناطق زمنية أخرى ويلتقون غالبا عبر الشاشات، فقد يضر سوء قراءة النبرة أو الصمت بالحسابات في قطاعات مثل الخدمات الهندسية والبرمجيات.

ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد؟

يستفيد مديرو الحسابات والمستشارون وقادة خدمة العملاء أكثر من غيرهم، ومعهم كتاب العطاءات ومديرو الشراكات الذين يراسلون عملاء في الخارج. وتستفيد فرق تخدم عميلا دوليا واحدا، في الخدمات اللوجستية أو المهنية مثلا، حين يحضر عدد من أعضائها معا.

كيف يختلف التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد عن دورة المهارات الشخصية العامة؟

يطبق المهارات الشخصية تحديدا على عملاء من ثقافات أخرى يتم الوصول إليهم غالبا عبر الفيديو والرسائل. فأنت تعمل بنماذج الأبعاد الثقافية وأساليب السياق وأعراف المناطق الزمنية، بينما تتناول الدورة العامة الإنصات والحزم داخل ثقافة وبيئة عمل واحدة.

ماذا تعود به من تدريب التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد؟

تعود بميثاق تواصل لحساب عميل محدد. يسجل تفضيلات العميل الثقافية وأعراف القنوات وزمن الرد وطقوس العلاقة ونهجا للرسائل الصعبة، جاهزا للمشاركة مع فريق حسابك.

التواصل مع العملاء عبر الثقافات وعن بعد: الطريق إلى الأمام

يوجه ميثاق التواصل في علاقة العميل أولا طريقة صياغة الرسالة الصعبة القادمة إلى عميل دولي رئيسي وإيصالها. ويستخدمه قادة الحسابات مع زملاء التنفيذ حتى يسمع العميل صوتا واحدا متسقا. وبعد ربع سنة من استخدامه تستحق مراجعة مدى ملاءمة الطقوس ونوافذ الرد المتفق عليها لإيقاع العميل وتعديلها.