JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة

مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي خدمة العملاء في الخط الأمامي وموظفي مراكز الاتصال ومشرفي الخدمة، يخرج منها كل مشارك بحقيبة أدوات التواصل الشخصية في الخدمة. ينتقل العملاء اليوم بين الهاتف والمحادثة والبريد والمنضدة في الاستفسار الواحد، وكل انتقال يختبر ما إذا كانت المؤسسة تتحدث بصوت واحد. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة.

لماذا تهم مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة الآن

قوتان تشكلان هذا الموضوع اليوم: عملاء ينتظرون ردودا سريعة ودافئة ودقيقة أيا كانت القناة التي يختارونها، وعمليات خدمة تقيس كل تفاعل من حيث الحل والجهد والنبرة. الموظف الذي يحسن الإنصات ويطرح أسئلة محددة ويكتب بوضوح يحل مزيدا من الاتصالات من المرة الأولى ويهدئ العملاء المنزعجين، أما من يعتمد على النصوص الجاهزة وحدها فيبدو آليا ويتسبب في اتصالات متكررة. تستند الدورة إلى نماذج الإنصات الفعال، وقمع الأسئلة، ومؤشر جهد العميل Score CES Customer Effort، ومقاييس الحل من الاتصال الأول FCR، ومتطلبات ISO 18295-1 لمراكز اتصال العملاء.

المستفيدون من مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة

- موظفو الخط الأمامي الذين يردون على اتصالات العملاء ومحادثاتهم ورسائلهم في كل نوبة
- موظفو المنضدة والفروع الذين يخدمون العملاء وجها لوجه
- موظفو مراكز الاتصال الذين ينتقلون بين الطوابير الصوتية والرقمية
- مشرفو الخدمة الذين يوجهون النبرة والإنصات والردود المكتوبة
- مقيمو الجودة الذين يقيسون التفاعلات مقابل معايير التواصل

تجني فرق الخدمة الفائدة الكبرى حين ترسل الموظفين مع مشرفهم، إذ يستخدم التوجيه بعد الدورة اللغة والأمثلة نفسها.

قدرات مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة

يتدرب المشاركون على سماع ما يقصده العميل فعلا، واختيار كلمات تخفف التوتر، وكتابة ردود تحسم المسألة في تبادل واحد.

- تطبيق أساليب الإنصات الفعال لتأكيد الحاجة الحقيقية للعميل — مستهدفات الحل
- بناء تسلسل أسئلة ينتقل من المفتوحة إلى المغلقة بكفاءة — الحل من الاتصال الأول
- تحديد بدائل لغوية إيجابية للعبارات السلبية الشائعة — مقيمو الجودة
- تصميم ردود محادثة وبريد واضحة وكاملة ومتسقة مع هوية المؤسسة — قادة القنوات الرقمية
- التواصل مع العملاء الغاضبين بالإقرار بمشاعرهم ونبرة هادئة — مشرفو الخدمة
- تقييم الاتصالات والمحادثات الذاتية مقابل قائمة تحقق للتواصل — التطوير الشخصي

مصطلحات مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة الأساسية

- الإنصات الفعال — الانتباه الكامل للعميل وإعادة صياغة ما قاله والتحقق من الفهم قبل الرد.
- قمع الأسئلة — تسلسل يبدأ بأسئلة مفتوحة ثم يضيق بأسئلة استقصائية وينتهي بأسئلة مغلقة للتأكيد.
- اللغة الإيجابية — صياغة تذكر ما يمكن فعله بدلا مما لا يمكن، فتبقي العميل مركزا على الحلول.
- الحل من الاتصال الأول FCR — نسبة مشكلات العملاء التي تحل كاملة في التفاعل الأول دون متابعة.
- مؤشر جهد العميل CES — تقييم لمدى سهولة حصول العميل على تلبية طلبه.
- الألفة — شعور بالفهم والثقة المتبادلين يبنى عبر النبرة والإيقاع والتعاطف والانتباه.

مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة يوما بيوم

اليوم 1: التواصل في عالم خدمة متعدد القنوات

- توقعات القنوات — الفروق بين الهاتف والمحادثة والبريد والمنضدة
- جهد العميل والحل من الاتصال الأول — كيف يقلل التواصل الواضح الاتصالات المتكررة
- توقعات ISO 18295-1 — متطلبات التواصل في مراكز الاتصال
- التقييم الذاتي لعادات التواصل — نقاط القوة والجوانب الخفية
- أمثلة قطاعية — فروع الخدمات البنكية للأفراد ومراكز اتصال شركات الطيران

اليوم 2: الإنصات وطرح الأسئلة

- خطوات الإنصات الفعال — الانتباه وإعادة الصياغة والتوضيح والتأكيد
- قمع الأسئلة — المفتوحة والاستقصائية والمغلقة
- تدوين الملاحظات أثناء الاتصال — التقاط الحقائق دون فقدان الألفة
- تلخيص الاتفاقات — تجنب سوء الفهم وإعادة الاتصال
- معوقات الإنصات — الضوضاء والافتراضات وتعدد المهام

اليوم 3: الصوت والنبرة والألفة وجها لوجه

- سرعة الصوت وطبقته ودفؤه — الظهور منتبها عبر الهاتف
- لغة الجسد عند المنضدة — الوقفة والتواصل البصري والمسافة
- بناء الألفة — الأسماء والمحاكاة والاهتمام الصادق
- بدائل اللغة الإيجابية — من لا نستطيع إلى نستطيع
- نصوص الانتظار والتحويل والختام — نهايات سلسة للاتصالات

اليوم 4: الردود المكتوبة والعملاء الغاضبون

- آداب المحادثة الكتابية — السرعة والوضوح والنبرة الإنسانية
- هيكل رد البريد — الإقرار والإجابة والإجراء والختام
- الإقرار بالمشاعر — عبارات تعاطف تبدو صادقة
- لغة التهدئة — تهدئة العملاء الغاضبين والقلقين
- الرفض البناء — البدائل والخطوات التالية

اليوم 5: ممارسة حقيبة أدوات التواصل الشخصية في الخدمة

- تمارين الإنصات والأسئلة — تطبيق قمع اليوم 2
- لعب أدوار النبرة والألفة — تسجيل أساليب اليوم 3
- عيادة الردود المكتوبة — قوالب البريد والمحادثة من اليوم 4
- تقييم الأقران للتفاعلات — معايرة قائمة تحقق التواصل
- حقيبة أدوات التواصل الشخصية في الخدمة — العبارات والقوالب والعادات

تطبيق مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة بعد الدورة

- استخدام قمع الأسئلة في كل اتصال لمدة أسبوعين، وتتبع عدد الاتصالات التي حلت دون متابعة.
- إعادة صياغة ثلاثة قوالب بريد أو محادثة شائعة الاستخدام بلغة إيجابية، وطلب تقييمها من المشرف وفق قائمة التحقق.

أسئلة حول مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة

ما المقصود بمهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة، ولماذا تهم الآن؟

هي مهارات الإنصات والحديث والكتابة التي تمكن الموظفين من خدمة العملاء باتساق عبر الهاتف والمحادثة والبريد والمنضدة. وتهم الآن لأن العملاء يغيرون القناة في منتصف الاستفسار ويحكمون على المؤسسة بكل رد.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة؟

يستفيد موظفو الخط الأمامي وموظفو المنضدة وموظفو مراكز الاتصال أكثر من غيرهم. ويستفيد كذلك مشرفو الخدمة ومقيمو الجودة، لأنهم يوجهون ويقيسون سلوكيات الإنصات والنبرة والكتابة نفسها.

بماذا تختلف دورة مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة عن دورة حل الشكاوى؟

تبني عادات التواصل اليومية عبر كل القنوات بدلا من الإجراء الرسمي للتحقيق في الشكاوى وحلها. ستتدرب على الإنصات والأسئلة والنبرة والردود المكتوبة بدلا من التحقيق في الحالات وقرارات التعويض.

ماذا تعود به من دورة مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة؟

تعود بحقيبة أدوات شخصية. تضم تسلسلات أسئلة، وبدائل لغة إيجابية، وعبارات تعاطف، وقوالب بريد ومحادثة، وقائمة تحقق لمراجعة تفاعلاتك.

مهارات التواصل مع العملاء عبر القنوات المتعددة: الطريق إلى الأمام

تحدد حقيبة أدوات التواصل الشخصية في الخدمة أولا كيف يفتتح كل موظف اتصالاته ويطرح أسئلته ويختمها في الأسبوع التالي. يستخدمها الموظفون والمشرفون ومقيمو الجودة في جلسات التوجيه وتقييم التفاعلات. وبعد شهر تحسن مراجعة القوالب المكتوبة، لأن ردود العملاء والاتصالات المتكررة تكشف العبارات التي ما زالت تسبب الالتباس.