



40 دقيقة



01

نشاط

حالة عملية

أكاديمية
إعداد المدربين



نشاط أخطاء الاتصال الهاتفي - سيناريو عبيد

هدف
النشاط

- اقناع المتدرب بأهمية الاحتراف في التواصل عبر الهاتف.
- معرفة الأخطاء التي قد يقع فيها مقدم الخدمة عبر الهاتف.
- القدرة على تقييم نفسه أثناء تأدية مكالمة هاتفية.

مستلزمات التنفيذ

علاقته بالدورة

لا يلزم سوى ورقة السيناريو، مرفق A1

يقدم النشاط لدورة خدمة العملاء عبر الهاتف

خطوات تقديم النشاط (إرشادات النشاط قبل البدء):

- تقسيم المشاركين إلى مجموعات (3-5 أفراد لكل مجموعة)
- إخبار المشاركين بأني سأعطيهم حالة عملية لاتصال هاتفي حقيقي بين موظف خدمة عملاء وعميل
- إخبارهم بأن المطلوب هو "اكتشاف أخطاء عبيد في تواصله عبر الهاتف".
- تنبيه - قل لهم: لن أقبل سوى ورقة واحدة من كل مجموعة مكتوب فيها الأخطاء.
- توزيع الحالة العملية (مرفق A1) على كل مجموعة (سأعطي ورقة لكل مجموعة).
- أعلن بدأ النشاط.
- أعط المشاركين 20 دقيقة لاستخراج الأخطاء من الحالة العملية.
- حفزهم على استخراج الأخطاء وأكد لهم يجب أن تكون الأخطاء دقيقة وواضحة وأعطهم مثال لخطأ عام وغير مقبول مثل أن يقول أحدهم (عدم لباقية عبيد)، وأعطهم البديل الدقيق (أخطأ عبيد عندما طلب رقم حساب العميل من غير أن يسبق طلبه كلمة تلتف مثل «لو سمحت / من فضلك»)

التعليق على النشاط

- أعط 20 دقيقة للتعليق على النشاط.
- سيتم كتابة مشاركات المجموعات على اللوح الورقي قبل عرضي للإجابة النموذجية.
- سيتم مكافأة أكثر مجموعة أعطت معلومات.

عبيد موظف خدمة عملاء في إحدى شركات الكهرباء التي تستهدف بالدرجة الأولى الشركات الكبرى والتي لديها عدد كبير من المصانع والمنشآت التي تعتمد بشكل كبير على استهلاك الكهرباء في عمليات الإنتاج .

وصل عبيد متأخراً اليوم ووجد على مكتبه ملاحظة كتبها له زميله تقول « السيد إبراهيم (وهو عميل A+) اتصل عند الساعة 11.30. يقول أنه كان من المفترض أن تتصل به عند الساعة 10 لتوضيح حسابه على فاتورته الأولى

" التالي السيناريو الذي حدث عندما قام عبيد بالاتصال على ابراهيم :

عبيد: السلام عليكم ... عبيد معاك

ابراهيم: عبيد ؟ (ابراهيم يبدو متوترا)

عبيد: نعم، من شركة الكهرباء. أظن كان من المفترض أن اتصل بك في وقت سابق؟

ابراهيم: نعم، كان عليك، كان عليك عمل بعض البحوث لتوضيح حساب فاتورتي. ليس هذا ما وافقت عليه عند اشتراكي في خدماتكم.

عبيد: (يتهد بصوت مرتفع) حسناً، كنت مشغول ولم أستطيع عمل ذلك. انا أسف. ما هو رقم فاتورتك؟

ابراهيم: عفواً عبيد، أنا في اجتماع الآن. هل يمكنك الاتصال ظهر اليوم؟

عبيد: بالتأكيد. أتحدث معك ظهراً . (عبيد يغلق السماعة؛ يحدد ابراهيم بشكل مزعج.)

