



40 دقيقة



حالة عملية

نشاط

أكاديمية
إعداد المدربين



نشاط اتصال هاتفي متميز – سيناريو بندر

هدف
النشاط

- اقناع المتدرب بأهمية الاحتراف في التواصل عبر الهاتف.
- معرفة إيجابيات وسلوكيات الاتصال الهاتفي المتميز مع العميل.
- 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 إيجابيات بندر في تواصله عبر الهاتف".
- تنبيه - قل لهم: لن أقبل سوى ورقة واحدة من كل مجموعة مكتوب فيها الإيجابيات.
- توزيع الحالة العملية (مرفق A1) على كل مجموعة (سأعطي ورقة لكل مجموعة).
- أعلن بدأ النشاط.
- أعط المشاركين 20 دقيقة لاستخراج الإيجابيات من الحالة العملية.
- حفزهم على استخراج الإيجابيات وأكد لهم يجب أن تكون الإيجابيات دقيقة وواضحة وأعطهم مثال لتعليق عام وغير مقبول مثل أن يقول أحدهم (بندر اعطى مقدمة متميزة)، وأعطهم البديل الدقيق (بندر عرف بنفسه في المقدمة. أو بندر عرف باسم الشركة في المقدمة)

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.

طارق علي مدير الحسابات من مؤسسة رواد الجزيرة. اتصل بالبنك الذي يتعامل معه للاستعلام عن فاتورة رسوم استخراج بطاقة ماستركارد ومجموعة من طلبات كشوف الحسابات التفصيلية للشركة التي كانت أكبر من المعتاد هذا الشهر. موظف خدمة العملاء المسئول عن حسابها بندر، أخبره بأنه سيبحث في المشكلة وسيتصل به الساعة 9 صباح اليوم التالي. التالي السيناريو الذي حصل:

بندر: صباح الخير، سيد طارق. أنا بندر من بنك الراجحي. لدي بعض المعلومات عن حسابكم وأتساءل إن كان الوقت مناسباً لعرضها.

طارق: صباح الخير، الوقت مناسب؛ كنت بانتظار مكالمتك. ماذا وجدت؟

بندر: حسناً، أمامي نسخة عن كشف حسابك، هل هي أمامك الآن؟

طارق: نعم، إنها هنا. هل علمت لماذا رسوم طلبات كشف الحساب كانت مرتفعة هذا الشهر وكذلك رسوم استخراج الماستركارد غير معقولة...؟

بندر: نعم، فعلت من فضلك افتح الصفحة الرابعة وانظر على آخر سطر من الصفحة. لقد قمنا بخطأ وأضفنا حساب لم نكن لنضيفه. أعتذر جداً عن هذا الخطأ. سنقوم بتحويل حساب 1120 ريال هكذا نكون صححنا الخطأ واعدنا لكم المبلغ. هل هذا يعالج المشكلة؟

طارق: نعم هو كذلك. شكراً جزيلاً بندر لهذه الخدمة .

بندر: لا مشكلة. هذا من واجبنا . وإذا كان لديك أية أسئلة رجاء اتصل بي. رقمي المباشر هو 555-8663

