



15 دقيقة



تقديم بدائل

نشاط

أكاديمية
إعداد المدرسين



كلمات عليك أن تتجنبها

- تعزيز ملكة الانتباه للكلمات التي يتلفظ بها مقدم الخدمة
- لفت انتباه المشارك لأهم الكلمات التي قد تثير مشاعر العميل السلبية
- إعطاء المشارك أفق التفكير في بدائل إيجابية عند الحاجة لاستخدام مثل هذه الكلمات.

هدف
النشاط

مستلزمات التنفيذ

لا يلزم سوى ورقة البدائل، مرفق A1

علاقته بالدورة

يقدم في دورة خدمة العملاء أو مهارات الاتصال

خطوات تقديم النشاط (إرشادات النشاط قبل البدء):

- هذا التمرين ثنائي (قسم المجموعات بحيث تكون كل مجموعة شخصين فقط)
- إخبار المشاركين بأني سأعطيهم كلمات قد يحتاج مقدم الخدمة لاستخدامها لكنها سلبية وقد تثير مشاعر سلبية لدى العميل، كيف يمكن تجنبها باستخدام كلمات أخرى.
- إخبارهم بأن المطلوب هو «تقديم بدائل إيجابية».
- تنبيه: لن أقبل سوى ورقة واحدة من كل مجموعة مكتوب فيها البدائل (نفس الورقة التي توزع).
- توزيع الحالة العملية على كل مجموعة (سأعطي ورقة لكل شخصين).
- بدأ النشاط.
- اعط المشاركين 10 دقائق للتفكير و5 دقائق للتعليق.

التعليق على النشاط

- سيتم كتابة مشاركات المجموعات على اللوح الورقي قبل عرضي للإجابة النموذجية.
- سيتم مكافأة أكثر مجموعة أعطت معلومات.
- عزيزي المدرب قبل استخدام النشاط قم بحله بنفسك أو اطلع على الحل المرفق إن وجد.

الكلمة	البديل المقترح
لا أعرف	
لحظات من فضلك	
انت مخطئ	
لا نستطيع ان نقوم بذلك	
يجب عليك أن تقوم بما يلي	
سأتصل بك غدا	
أنت لم تفهم	



الكلمة	البديل المقترح
لا أعرف	دعني أتأكد من المعلومة الدقيقة. لإعطائك معلومة أكثر دقة اسمح لي أن أتأكد وسأخبرك خلال 5 دقائق.
لحظات من فضلك	دقيقتين من فضلك (حدد زمن، فالعملاء أصبحوا يشكون في كلمة لحظات لأنها في معظم الأحيان تكون أكثر من كونها لحظات)
انت مخطئ	يبدو أن هناك خطأ ما (اجعل الخطأ مبني للمجهول ولا توجه الاتهام لعميلك حتى لو كان مخطئ)
لا نستطيع ان نقوم بذلك	دعني أحاول مساعدتك (العميل يجب أن تشعره بأنك قمت بجهد لمساعدته ولا يجب الرفض المباشر)
يجب عليك أن تقوم بما يلي	من فضلك/لو سمحت/مشكوراً.. (يجب أن تسبق الأوامر كلمة تُلطف)
سأتصل بك غدا	سأتصل بك غداً بين الساعة 9 - 11 صباحاً (أعط وقتاً دقيقاً وفي نفس الوقت فيه متسع / بين الساعة ..)
أنت لم تفهم	يبدو أن هناك لبس ما (اجعل عدم الفهم مبني للمجهول ولا توجه هذا الاتهام لشخص العميل)

