



15 دقيقة



أحجية

نشاط

أكاديمية  
إعداد المدربين



## أحجية بناء الألفة مع العميل

- تعريف المشارك بأهمية بناء الألفة مع العميل
- اكتشاف المشارك بنفسه لأهم استراتيجيات بناء الألفة مع العميل
- تحريك الأذهان وتنشيط حالة التركيز من خلال الالغاز والأحاجي التدريبية

هدف  
النشاط

### مستلزمات التنفيذ

لا يلزم سوى ورقة الأحجية، مرفق A1

### علاقته بالدورة

يقدم النشاط لدورة خدمة العملاء أو مهارات الاتصال

### خطوات تقديم النشاط (إرشادات النشاط قبل البدء):

- هذا التمرين فردي
- إخبار المشاركين بأنني سأعطيهم لغز/أحجية يقومون من خلالها باستخراج استراتيجيات بناء الألفة.
- إخبارهم بأن المطلوب هو "اكتشاف إيجابيات بندر في تواصله عبر الهاتف".
- أعلن بدأ النشاط ووزع الأوراق.
- أعط المشاركين 10 دقائق لاكتشاف الاستراتيجيات من الاحجية، ووضح لهم المثال الأول (محلول)
- حفزهم وخصص مكافأة رمزية لأول إجابة صحيحة.

### التعليق على النشاط

- أعط 5 دقائق للتعليق على النشاط.
- اعرض الإجابة النموذجية على البوربوينت بعد أخذها من الجمهور.

هناك عدد لا يحصى من طرق بناء الألفة مع العملاء، الأحجية التالية تحتوي  
كلمات تُكمل أساليب بناء الألفة. الجملة الأولى كمثال:

استخدم اسم العميل

قل ..... و..... عند سؤال العميل عن .....

وضح ..... عندما تضطر إلى استخدام..... لطلب العميل.

أظهر ..... لحاجات العميل.

أظهر ..... ل..... العميل.

دع العميل يعرف ما هي ..... ولا تملي عليه ما تريد.

..... ! حتى إذا كنت تتحدث عبر الهاتف.

ربما تظهر الكلمات بشكل أفقي، عامودي، متقاطع وبأي اتجاه.

ع	ج	ا	ط	ف	ث	ش	ي	ء	ل	ت
م	ل	م	ع	ل	و	م	ا	ت	ع	
ا	ج	س	ق	ف	ه	ش	ي	ب	خ	م
م	ث	د	م	ش	ا	ع	ر	ط	و	ة
ت	ل	ب	س	خ	ي	ا	ر	ا	ت	ه
ه	ي	ق	ت	ي	ش	ك	ر	ا	ل	ك
ا	لأ	س	ب	ا	ب	س	ج	ي	ى	ز
ل	ف	ط	ا	ع	ت	ل	ا	خ	ق	ذ
ا	د	ا	ن	ب	ت	ن	ء	ك	ث	ص



1. استخدم اسم العميل.
2. قل رجاءاً و شكراً لك عند السؤال العميل عن المعلومات.
3. وضح الأسباب عندما تضطر إلى استخدام لا لطلب العميل.
4. أظهر الاهتمام لحاجات العميل.
5. أظهر التعاطف لـ مشاعر العميل.
6. دع العميل يعرف ما هي خياراته.
7. ابتسم! حتى إذا كنت تتحدث عبر الهاتف.

