

الكول سنتر - المتقدم
Advanced Call Center





المحاضرة الأولى

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- تعريف الكول سنتر (Definition of call center)
- أهمية الكول سنتر (The importance of call center)
- ما هي الجهات التي تحتاج إلى الكول سنتر؟ (Agencies that need the call centre)
- أنواع الكول سنتر أو مراكز الاتصال (Types of call center)
- الصفات والمهارات الواجب توافرها في موظف الكول سنتر (Qualities and skills of call enter agent)
- أهم مصطلحات الكول سنتر (Call Center Terminology)
- أقسام شركات الكول سنتر (Call center departments)
- مركز الاتصال الجيد Vs. مركز الاتصال غير الجيد (Good call center Vs. Bad call center)

تعريف الكول سنتر

Definition of call center

الكول سنتر أو مركز الاتصالات هو قسم بالغ الأهمية في الشركات أو المؤسسات، حيث يتم استقبال المكالمات الهاتفية من العملاء الحاليين أو المحتملين إليه، أو يتم عمل مكالمات موجهة للعملاء منه.



أهمية الكول سنتر

The importance of call center

دور مراكز الاتصال مهم جداً في بناء علاقات قوية مع العملاء لأنها واحدة من الفرص القليلة التي يمكن فيها التحدث مباشرة إلى العميل، وإذا تم التعامل معه بشكل صحيح يمكن أن يحدد - جزئياً - مسار نموهم.



ما هي الجهات التي تحتاج إلى الكول سنتر؟ Agencies that need the call centre



خدمات
استطلاع الرأي



شركات التسليم



مكاتب الدعم
الفني والصيانة



إدارات المبيعات وشركات
التسويق عبر الهاتف



الجمعيات الخيرية



الانتخابات



المطاعم



الإسعاف والمستشفيات
والصيدليات

أنواع الكول سنتر أو مراكز الاتصال

Types of call center

Belnded Call center
الكول سنتر المختلط



تتم العمليتين - استلام المكالمات
الواردة، وإجراء المكالمات الصادرة
في نفس الكول سنتر

Outbound Call Center
المختص بالمكالمات الصادرة



الوصول إلى عملاء محتملين، أو التسويق
عبر الهاتف، أو المحافظة على العملاء
الحاليين، أو جمع التبرعات، أو الاستطلاعات،
أو تحصيل الديون، أو تحديد المواعيد

Inbound Call Center
المختص بالمكالمات الواردة



مثل:
حجز مواعيد، أو الدعم الفني،
أو الشكاوى، أو الاستعلامات
حول المنتجات

تصنيفات أخرى لمراكز الاتصال

Other classifications of call centers

تصنيفات مراكز الاتصال

Offshore call center (مركز الاتصالات في الخارج)



تستعين إحدى الشركات بمصادر خارجية لتنفيذ عمليات مركز الاتصالات في منظمة في بلد آخر

In-house call center (مركز الاتصال الداخلي)



تمتلك الشركة وتدير مركز الاتصال الخاص بها وتوظف وكلائها

Virtual call center (مركز الاتصال الافتراضي)



يتواجد الوكلاء في أماكن مختلفة حول العالم، وإما يعملون من المنزل أو من مكاتب مختلفة. ويكونوا متصلين عبر برنامج مركز اتصال افتراضي (VOIP)

Outsourced call center (مركز الاتصال الخارجي)



تستأجر الشركة طرفاً آخر للقيام بالمكالمات بالنيابة عنها، وذلك بصفة عامة للحد من تكاليف التشغيل

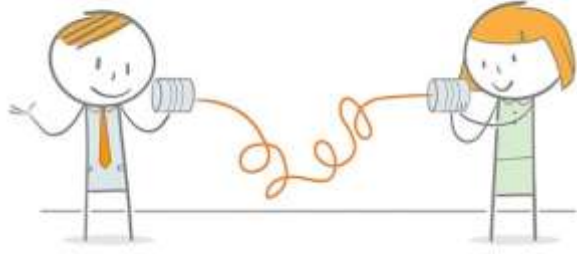
مركز الاتصال Vs. مركز التواصل

Call center Vs. Contact Center



الصفات والمهارات الواجب توافرها في موظف الكول سنتر Qualities and skills of call center agent

1. القدرة على التواصل الفعال (Effective Communication Skills)



تعتبر من أهم المهارات التي يجب أن تتوفر في موظف الكول سنتر، وتتضمن هذه المهارات القدرة على التواصل الشفهي مع العميل والقدرة على الاستماع لاستفسار العميل، وفهم واستيعاب طلب العميل بشكل كامل.

2. القدرة على التعامل مع الضغط (Ability to Handle Pressure)



تعاني العديد من مراكز الاتصال من معدل دوران مرتفع للموظفين نظراً لأن الموظفين يعانون من الإرهاق بسبب الضغط المرتبط بالوظيفة، خاصة أنهم مطالبون بالحفاظ على هدوئهم مع العملاء طوال الوقت.

الصفات والمهارات الواجب توافرها في موظف الكول سنتر Qualities and skills of call center agent

3. السرعة والكفاءة (Speed and Efficiency)



من منظور الشركة فإن الوكيل الذي يتسم بالسرعة والكفاءة سوف يكون قادراً على تسجيل المزيد من المكالمات وزيادة الحد الأدنى من المكالمات. بالطبع لا ينبغي التضحية بجودة دعم العملاء من أجل السرعة، ويجب أن يكون رضا العملاء دائماً هو الهدف الأساسي لأي مركز اتصال.

4. منظم (Organized)



يجب أن يكون الوكلاء قادرين على تدوين ملاحظات سريعة والوصول إلى أنظمة CRM وتتبع المحادثات المسجلة أثناء التحدث إلى العملاء.

الصفات والمهارات الواجب توافرها في موظف الكول سنتر Qualities and skills of call center agent

5. المرونة (Flexibility)

يجب أن يكون الموظف مرن في التعامل مع أنواع العملاء المختلفة، بالإضافة إلى طبيعية هذا العمل تتطلب مرونة كبيرة من الموظف نظراً لأنها تتطلب العمل لساعات عمل مختلفة وليست ثابتة، ويسري نفس الأمر على الإجازات والعطلات الرسمية.



6. ودود ومتعاطف (Friendly/empathetic)

يحتاج ممثلو خدمة العملاء إلى أن يكونوا قادرين على فهم الموقف من منظور العميل وأن يكون لديهم موقف إيجابي تجاه الناس - حتى عند التعامل مع المشكلات الصعبة.



الصفات والمهارات الواجب توافرها في موظف الكول سنتر Qualities and skills of call center agent

7. التعمق في التفاصيل

يجب أن يستمع الوكلاء بعناية للعملاء، وأن يكونوا قادرين على التقاط التفاصيل الصغيرة لتقديم استجابات دقيقة للعملاء.



8. حل المشكلات الإبداعي (Creative Problem Solving)

يجب أن يكون وكلاء مركز الاتصال قادرين على تطبيق حلول احترافية وغير تقليدية لمشاكل العملاء لحل المشكلات بسرعة وفعالية وتحسين رضا العملاء.



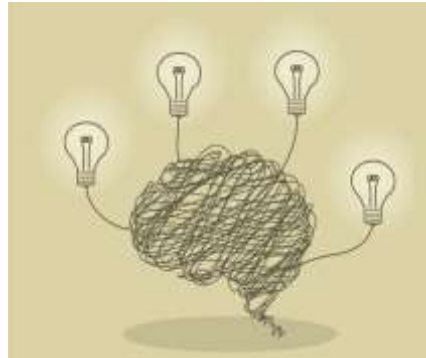
الصفات والمهارات الواجب توافرها في موظف الكول سنتر Qualities and skills of call center agent

9. متفائل (Optimistic)



التعامل مع الناس بشكل يومي ليس بالأمر السهل. مع العدد الكبير من العملاء الغاضبين الذين يتصلون بهم كل يوم من المهم أن يكون لديك موظفين لا يأخذون الأمر على محمل شخصي - هذا هو السبب في أن التفاؤل هو أحد أهم صفات وكيل مركز الاتصال.

10. القدرة على التعلم والاحتفاظ وتطبيق كميات كبيرة من المعلومات



يجب على المديرين التأكد من أن الوكلاء لديهم القدرة على تعلم كمية هائلة من المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات والسياسات والإجراءات. وفي الحالات التي لا يكون لديهم فيها إجابة؛ يفهمون كيفية التنقل عبر عدد من الأنظمة، مثل قاعدة المعرفة

أو نظام إدارة علاقات العملاء. ابحث عن إجابة لمشكلة العميل!

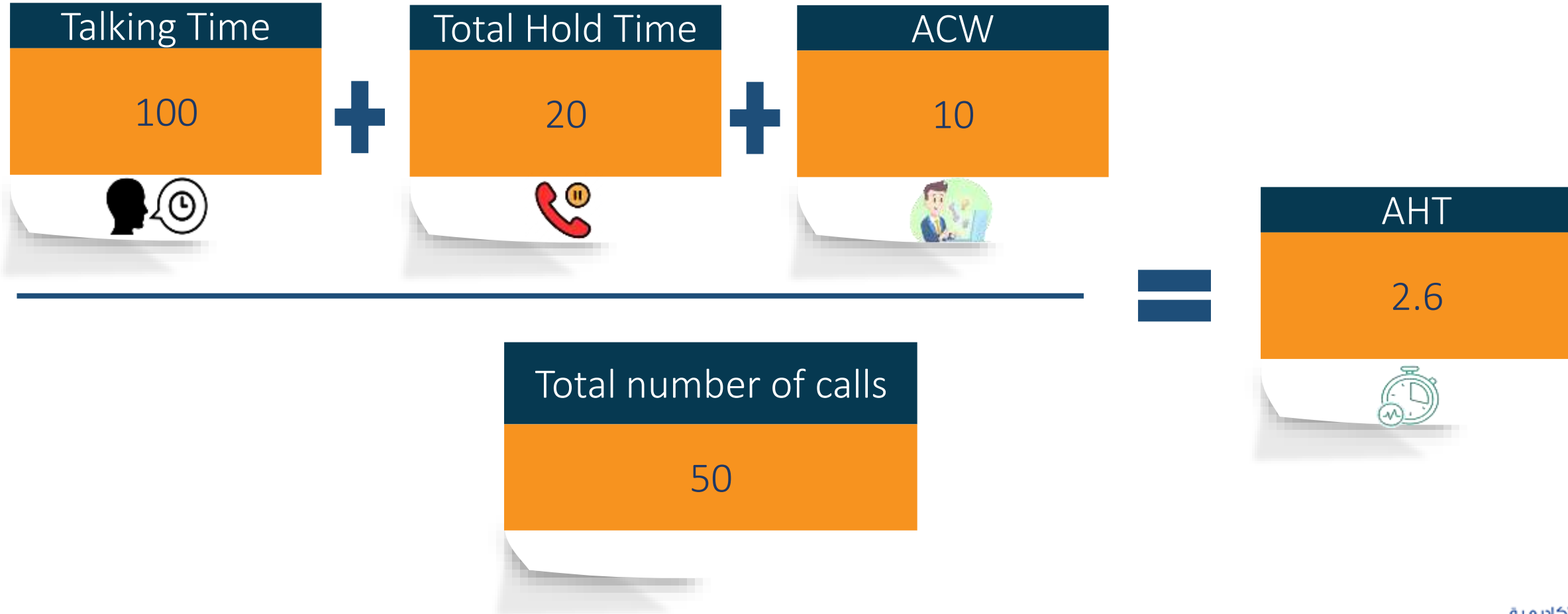
أهم مصطلحات الكول سنتر

Call Center Terminology



أهم مصطلحات الكول سنتر

Call Center Terminology



أهم مصطلحات الكول سنتر Call Center Terminology

Number of calls answered
in Y seconds

عدد المكالمات التي تم الرد عليها
طبقاً لعدد الثواني المتفق عليه

Total number of calls

إجمالي عدد المكالمات



100



Service level

مستوى الخدمة



أهم مصطلحات الكول سنتر Call Center Terminology

Number of calls answered
in Y seconds

4250

Total number of calls

5000



100



Service level

مستوى الخدمة
% 85

أهم مصطلحات الكول سنتر Call Center Terminology

Agent Status

حالة وكيل



Agent

وكيل



EWT

وقت الانتظار
المتوقع



Abandoned Call

المكالمات التي لم
يتم التعامل معها



IVR

نظام الرد الصوتي
المتفاعل



Login

بداية الشفت اليومي



Logout

نهاية الشفت اليومي



Schedule Adherence

مؤشر الالتزام بجدول
الكول سنتر



أهم مصطلحات الكول سنتر Call Center Terminology

CRM

إدارة علاقات العملاء



FCR

الحل من المكالمات
الأولى



Call Routing

توجيه المكالمات



ACD

موزع المكالمات
التلقائي



Customer Experience

تجربة العملاء



Retention rate

معدل الاحتفاظ
بالعملاء



Escalation call

طلب العميل تصعيد
المكالمة إلى مدير



NPS

معدل ولاء العملاء



أقسام شركات الكول سنتر Call Center Departments



قائد الفريق (Team leader)

دور قائد الفريق هو متابعة فريق العمل للتأكد من تحقيق الأداء المطلوب
ويعمل أيضاً على تدريبهم لتحسين أدائهم.

المهارات المطلوبة في قائد الفريق

- التركيز على العملاء
- التركيز على جودة المكالمات ومتوسط وقت المكالمات
- خبير بالمنتج أو الخدمة والمعرفة الوظيفية
- الاعتمادية
- القدرة على التواصل الجيد مع أفراد الفريق
- التعامل مع مهام متعددة في نفس الوقت
- منظم

المسؤوليات الرئيسية لقائد الفريق

- تحديد الأهداف لأفراد الفريق (Vision)
- قياس أداء الأفراد (Monitoring)
- تقديم إرشادات وتعليقات لأفراد الفريق (Coaching)
- مساعدة أفراد الفريق وتدريبهم (Training)
- إيجاد طرق لتحفيز أفراد الفريق (Motivation)
- ضمان التزام أفراد الفريق بسياسة الشركة (Assertive)
- تحديث وإعداد تقارير الأداء لمدير مركز الاتصال (Reporting)

إدارة القوى العاملة (Work force Management)

المهارات المطلوبة لموظف القوى العاملة

- القدرة على التحليل
- القدرة على التعامل مع مهام متعددة
- التركيز على التفاصيل
- جيد جداً في استخدام الاكسل

المسؤوليات الرئيسية لإدارة القوى العاملة

- التنبؤ (Forecasting) بحجم تفاعل العميل
- استخدام البيانات المتوقعة لإنشاء جداول زمنية
- (Scheduling) للوكلاء
- إدارة النشاط اليومي (Intraday)
- المهارات المطلوبة في قائد الفريق

إدارة الجودة (Quality Management)

يتمثل دور إخصائي الجودة في الحفاظ على خبرة العملاء، وتسليط الضوء على الفجوة المعرفية وعدم الوفاء بالوعود، والإبلاغ عن جميع الانتهاكات، وتسليط الضوء أيضاً على ذوي الأداء الرفيع.

المهارات المطلوبة لموظف إدارة الجودة

- الانتباه الشديد إلى أدق التفاصيل
- القدرة على التحليل
- مهارات حل المشاكل (Troubleshooting)
- جيد في استخدام الاكسل والباور بوينت

المسؤوليات الرئيسية لموظف إدارة الجودة

- مراقبة تفاعلات العملاء عبر جميع القنوات
- إبلاغ ادارة التشغيل على الفور بشأن الانتهاكات العاجلة
- جمع عينات للعمليات لادارة التشغيل حول أهم المشكلات أو السياسات التي تحتاج إلى تغيير أو تحديث
- إرسال تقارير أسبوعية لقادة الفرق بالثغرات الموجودة في فرقهم، وأيضاً بالنقاط التي تم تطويرها

أنواع الشخصية Personality Types

لكي تستطيع أن تحدد الوظيفة المناسبة لشخصيتك يجب أن تعرف نوع شخصيتك

<https://www.personalities.com/ar16>



نوع شخصيتك هو :

المغامر

ISFP-T



مركز الاتصال الجيد Vs. مركز الاتصال غير الجيد

Good call center Vs. Bad call center



منخفضة	الرد على المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني بسرعة	مرتفعة
منخفضة	فهم مقاييس الأداء	مرتفعة
منخفضة	الروح المعنوية للموظفين	مرتفعة
منخفضة	حل استفسارات من أول مكالمة	مرتفعة
منخفضة	قياس نسبة رضا العملاء	مرتفعة
منخفضة	الاحتفاظ بالموظفين	مرتفعة
منخفضة	تحسين العمليات وظروف العمل	مرتفعة





المحاضرة الثانية

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- متطلبات نجاحك في عملك (The way to success)
- مسؤوليات موظف الكول سنتر (Job Responsibilities)
- مستوى الأداء المتوقع الذي يجب أن تحققه (Performance Objectives)
- كيف تصبح مواقفك إيجابية (Positive Attitude)

ثلاث حقائق أساسية يجب أن تعرفها عن حياتك المهنية

Three Basic Truths about your career



تحدد معرفتك
ومهاراتك وكفاءاتك
وقيمتك في الشركة

KSA

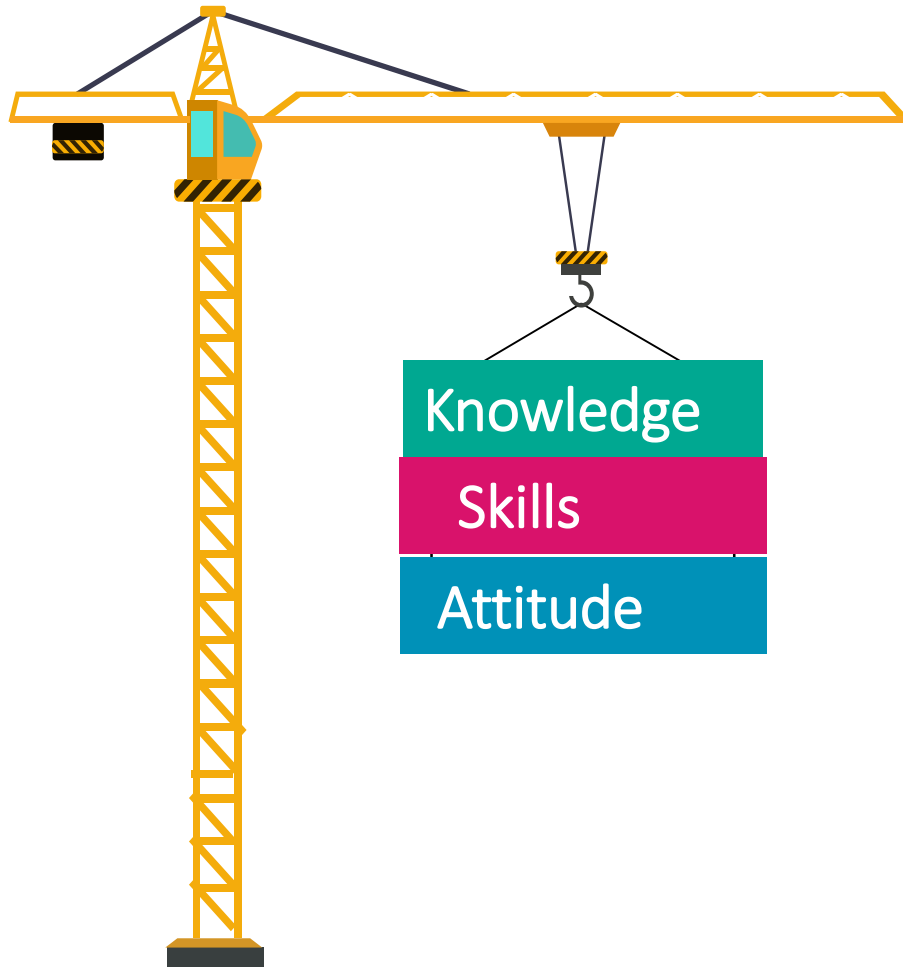


يجب أن يكون
تطويرك مستمراً
ومتغيراً دائماً



نموك ونجاحك
مسؤوليتك الشخصية

متطلبات نجاحك في عملك The way to success



1. المعرفة

1. Knowledge

من أهم أسباب نجاحك في عملك في الكول سنتر أن تمتلك المعلومات الكافية كالآتي:



- معلومات عن شركتك
- معرفة مسؤولياتك ووظيفتك
- مستوى الأداء المتوقع الذي يجب أن تحققه
- معرفة حقوقك والتزاماتك

معلومات عن شركتك

Information about your company

- الرؤية (Vision)

تطلعات المنظمة وما تأمل في تحقيقه، والمكان الذي تريد المنظمة أن تكون فيه في المستقبل.

Google: توفير الوصول إلى معلومات العالم بنقرة واحدة.

- المهمة (Mission)

تصف ما تحتاج المنظمة فعله الآن لتحقيق الرؤية.

Google: تنظيم المعلومات العالمية وجعلها في متناول الجميع ومفيدة.

- القيم (Value)

ما تؤمن به المنظمة وكيف يتوقع أن يتصرف الأشخاص في المنظمة.



مسؤوليات موظف الكول سنتر

Job Responsibilities

1 تزويد العملاء بمعلومات عن منتجات وخدمات الشركة

1

2 توجيه المكالمات إلى الأقسام المختصة

2

3 توثيق سبب اتصال العميل طبقاً لنظام تشغيل شركتك

3

4 متابعة مكالمات العملاء عند الضرورة

4

5 المساهمة في زيادة مبيعات الشركة (Upselling)

5

6

تقديم تجربة رائعة للعميل مع كل مكالمة

7

تحديد احتياجات العملاء والإجابة على الأسئلة وتقديم الحلول

8

الالتزام التام بمواعيد العمل

9

اتباع سياسات وإجراءات الشركة

10

تحديد المشكلات وتصعيدها للمشرفين اذا لزم الأمر



مستوى الأداء المتوقع الذي يجب أن تحققه Performance Objectives

مقاييس الكفاءة

- الالتزام بالجدول الزمني
- الالتزام بمتوسط مدة المكالمات (AHT)
- الحل من المكالمات الأولى (FCR)
- معدل البيع أو التحصيل
- الالتزام بالحضور
- عرض أفكار جيدة

مقاييس الجودة

- جودة المكالمات
- جودة العمل
- الحل من المكالمات الأولى (FCR)

الموقف والاتجاهات Attitude



لماذا تفعل ما تفعله؟ (ما سبب ردود أفعالنا؟) Why do you do, what you do?

Habits
العادات



% 85

Conscious
Choice
(الاختيار الواعي)



%7.5

Crisis,
procrastination
الأزمات والضغط
والمماطلة



%7.5



إذا كنت لا تحب شيئاً فغيره

إذا كنت لا تستطيع تغييره؛

فغير طريقة تفكيرك فيه

ما هو الموقف أو الاتجاه؟ Attitude

الموقف أو الاتجاه (Attitude)

هو بناء افتراضي، ويمثل درجة حب الفرد أو كرهه لموضوع معين.
والاتجاهات عموماً إيجابية أو سلبية لشخص أو مكان أو شيء أو حدث.
وتعتبر الاتجاهات أحكام يصدرها الإنسان، وهي تتكون من ثلاثة أقسام:

Cognition



Snake

الجانب الإدراكي
(تدرك المعنى)

Affect



Bad

الجانب التأثيري
(فتتاثر)

Behavior



Run

الجانب السلوكي
(ثم تصدر سلوك)

تقييم موقفك Attitude Assessment

1. أعتقد أن العمل

- عدو

- سبب وجودي في وظيفتي

2. عندي حرية اختيار وظيفتي

- أفضل التعامل مع أجهزة الكمبيوتر فقط دون تواصل مباشر مع العملاء

- أفضل التعامل مع العملاء بشكل مباشر

تقييم موقفك Attitude Assessment

3. قيم نفسك بالمقارنة مع زملائك بالعمل

- نحن متقاربون في المستوى
 - أنا أفضل من الكثير منهم في أدائي في العمل وأسهل في التعامل
4. عندما تلاحظ أن مزاج العميل قد أصبح أفضل بعد خدمتك له
- أحس بارتياح أن المكالمة انتهت بدون مشاكل
 - أشعر كأنني كوفئت على مجهودي مع العميل

تقييم موقفك Attitude Assessment

5. عندما أتعرض إلى مواقف صعبة
- أنسب هذا إلى صعوبة طبيعة عملي
 - أشعر أن الأفضل، قادم وبالتأكيد إلى جانب المواقف الصعبة ستوجد مواقف سهلة
6. عندما يتوجه العميل إلي بالشكر
- أفضل أن أحصل على مكافأة مادية
 - أشعر بالراحة بقية اليوم

تقييم موقفك Attitude Assessment

7. عملي المثالي سيكون

- لا شيء مثل هذا
- يشبه هذا كثيراً

8. عندما أحصل على عميل مشوش أو لديه مشاكل

- أحاول التخلص منه عن طريق تمريره إلى زميل آخر
- أحاول أن أبحث عن أي طريقة لمساعدة العميل

تقييم موقفك Attitude Assessment

9. أعتقد أن وظيفتي

- مملة ومتكررة

- ممتعة ومليئة بالتحديات

10. عندما أذهب إلى العمل كل يوم أشعر

- أنني سوف أؤدي عملي بصعوبة

- أن لدي القدرة أن أنجز أي شيء

تقييم موقفك Attitude Assessment

11. أعتقد أن معظم الناس

- موجودون لتدمير يومي
- بدونهم لن أكن موجوداً في عملي

12. أعتقد أن عملي

- غير مهم بالنسبة للشركة
- مهم جداً للشركة

تقييم موقفك Attitude Assessment

13. أعتقد أن الأداء الأفضل لي في عملي أقيمه على أساس

- سرعتي في أداء عملي
- قدرتي على إرضاء العميل

14. أنا عادة أبتسم

- عندما يحدث موقف يستدعي الابتسامة
- ابتسم غالباً وأنا أتحدث إلى العميل

15. يمدحني العميل أثناء المكالمة

- نادراً
- غالباً

كيف تصبح مواقفك إيجابية (Positive Attitude)

انظر إلى الجانب
المشرق من الحياة



لا تركز على المشكلة
ركز على إيجاد حلول



ابق متفائلاً



ركز على صفاتك الجيدة



ركز على المدى الطويل
بدلاً من المدى القصير



انظر إلى المشاكل
على أنها فرص



اختر أصدقاء
يفكرون بإيجابية



لا تنظر إلى فشلك
على أنه النهاية



استخدم كلمات إيجابية
لوصف حياتك



اقرأ قصصاً ملهمة
عن أناس ملهمين

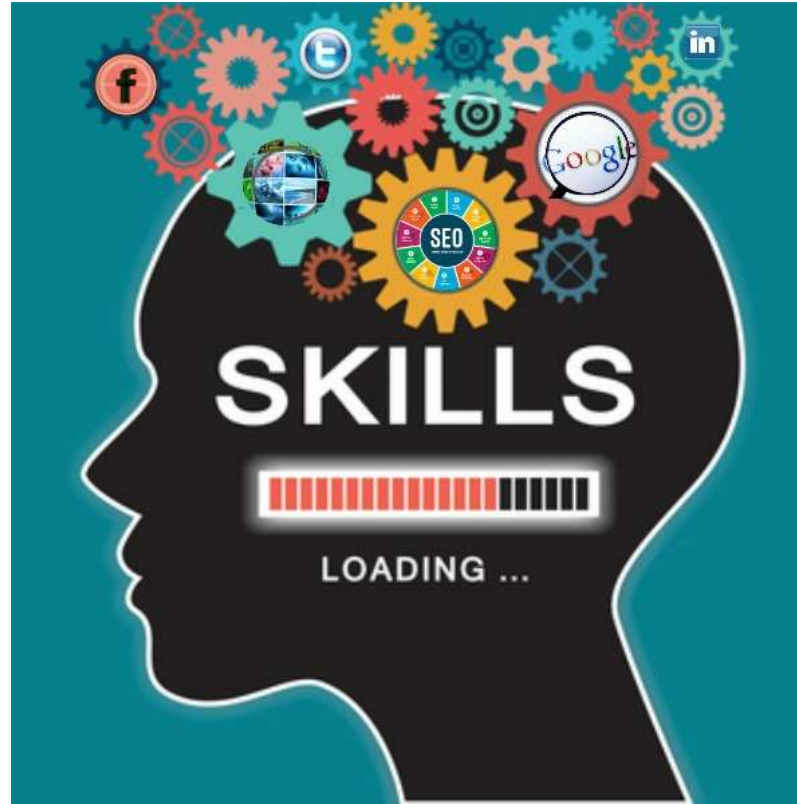


المحاضرة الثالثة

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- أسلوب التواصل (Communication Style)
- التواصل عبر الهاتف (Communication over the phone)
- كيفية عمل مكالمات خدمة عملاء احترافية (Score Model)
- آداب مكالمات خدمة العملاء (Call Etiquette)
- التعامل مع العملاء الغاضبين (Dealing with Angry customers)

المهارات Skills



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بزنس

أسلوب اتصال APA

APA Communication Style



الأشخاص الذين يريدون تحقيق
أهدافهم دون أي اعتبار
لاحتياجات الآخرين



يحفظون حقوقهم
ويحترمون حقوق الآخرين



ويستند هذا إلى التنازل عن القيم
والاحتياجات الخاصة من أجل
تجنب المواجهة

التواصل عبر الهاتف Communication over the phone

لغة الجسد



نغمة الصوت



الكلمات المنطوقة



Albert Mehrabian 's Communication model: 55 –38 –7

جميع الحقوق محفوظة – إعمل بزنس

التواصل عبر الهاتف

Communication over the phone

نغمة الصوت



الكلمات المنطوقة



التواصل عبر الهاتف Communication over the phone



التواصل عبر الهاتف (الكلمات المنطوقة) Communication over the phone

5C's Model



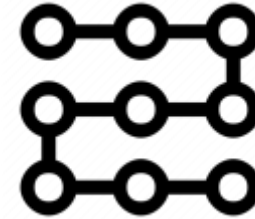
Clear



Concise



Correct



Coherent



Complete

كيفية عمل مكالمة خدمة عملاء احترافية

Score Process



الاستماع باهتمام Sincerely Listen



01

- عدم الاستماع Not Hearing
- عدم الإنصات Not listening

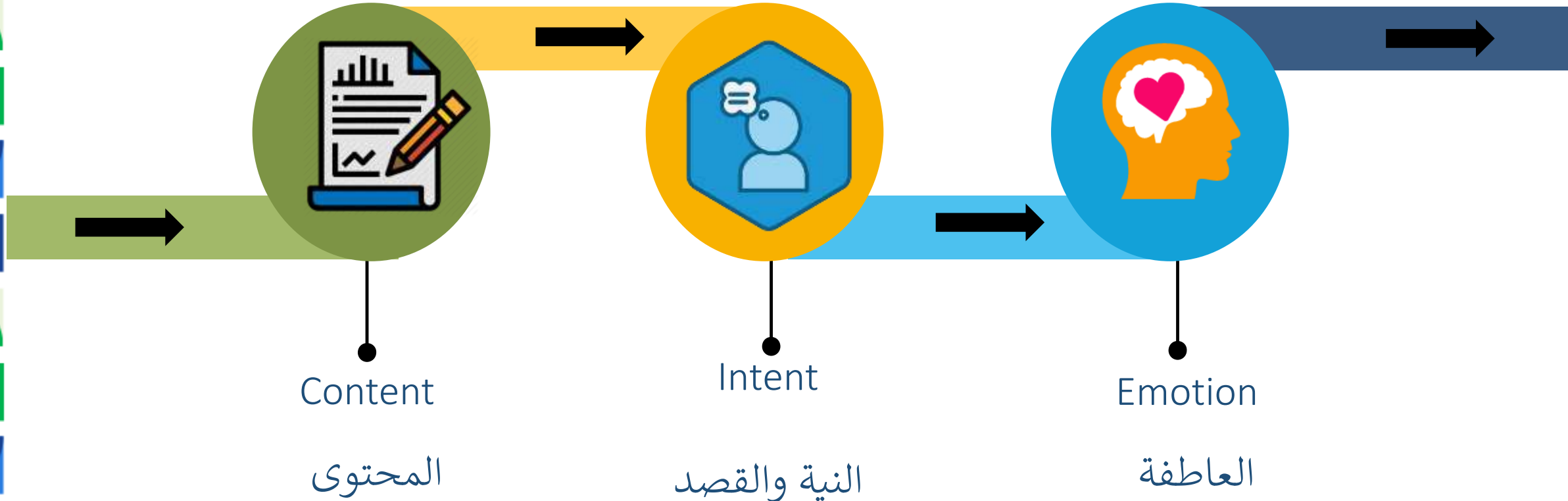
02

- الاستماع Hearing
- عدم الإنصات Not Listening

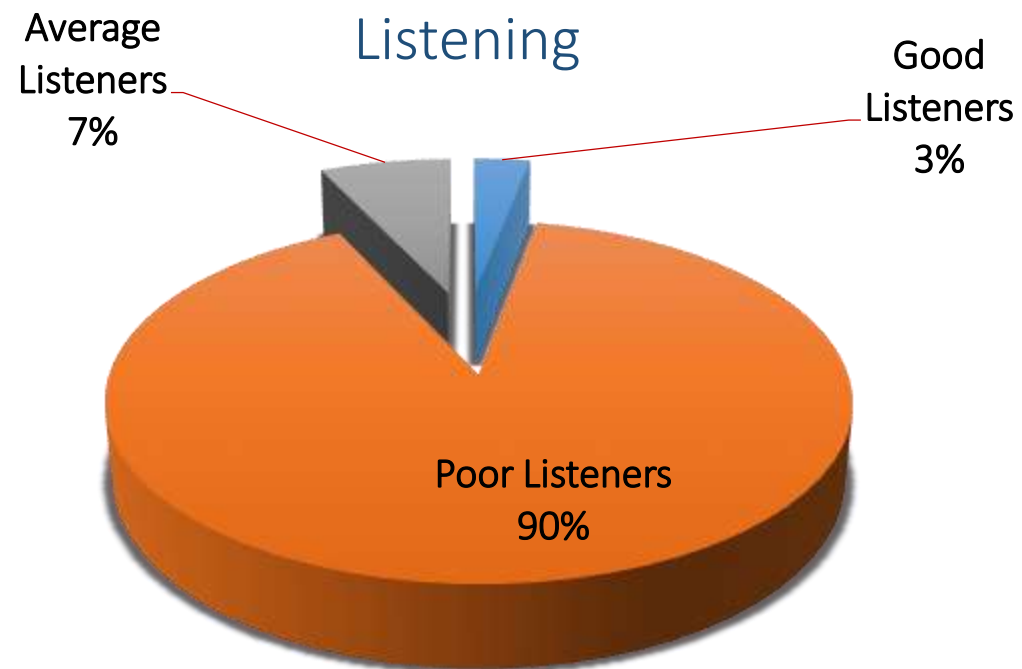
03

- الاستماع Hearing
- الإنصات Listening

الاستماع العاطفي Empathetic listening



الاستماع باهتمام Sincerely Listen



الاستماع العاطفي Empathetic listening



- استمع بصبر لما يقوله الشخص الآخر حتى لو كنت لا تتفق معه
- من المهم إظهار تقبلك للمتحدث، وليس بالضرورة الاتفاق معه
- احرص على عدم المقاطعة
- حاول أن تشعر بالمشاعر التي يعبر عنها المتحدث
- شجع المتحدث على الاستمرار في توصيل رسالته عن طريق التفاعل معه
- افهم أولاً ثم قيم في وقت لاحق

الاهتمام والتعاطف Care & Empathy

S

Sincerely
Listen

O

Open door with
Questions

R

Resolve and
recommend

E

Effectively
End the call

الاهتمام والتعاطف Care & Empathy

S C O r e

Sincerely
Listen

Care &
Empathy

Open door
with
Questions

Resolve and
recommend

Effectively
End the call



الاهتمام والتعاطف Care & Empathy



أنا بعتذر لحضرتك
وهساعد حضرتك حالاً

أنا محتاج مساعدتك علشان
عندي مشكلة في الفاتورة

Asking for
information response

Telling
response

Critical Response

ممكن رقم حضرتك

هاوضح لحضرتك
إزاي تقرأ الفاتورة

أكيد مفيش مشاكل
وحضرتك معرفتش
تحسب الفاتورة كويس

معرفة سبب المشكلة Open door with Questions



أسئلة مغلقة



- تعطيك حقائق واضحة
- من السهل الإجابة عليها
- تعطيك فرصة للتحكم في المحادثة



أسئلة مفتوحة



- تعطي فرصة للعميل للتفكير ثم الرد
- تستخدم للتعرف على رأي ومشاعر العميل
- تستخدم للحصول على المزيد من المعلومات



احتياج العميل

جميع الحقوق محفوظة - إعمل بزنس

حل مشكلة العميل Resolve and Recommend



What



Why



The Results



The Agreement

إنهاء المكالمة بشكل فعال Effectively end the case



Summarize
قم بتلخيص ما تم
الاتفاق عليه



Any thing else
اسأل العميل هل
يوجد استفسارات
أخرى



Invite them
come back
شرفتنا باتصال
حضرتك



End with Smile
اختتم بابتسامة

آداب المكالمات Call Etiquette

لا تقاطع العميل

وضح البدائل للعميل

لا تستخدم مفتاح MUTE

استخدم اسم المتصل والمسمى الوظيفي

Avoid dead Air

لا تأكل أو تشرب أثناء التحدث مع العميل



ركز على المكالمات

لا تستخدم لغة داخلية أو عامية

لا تأخذ الأمر على محمل شخصي

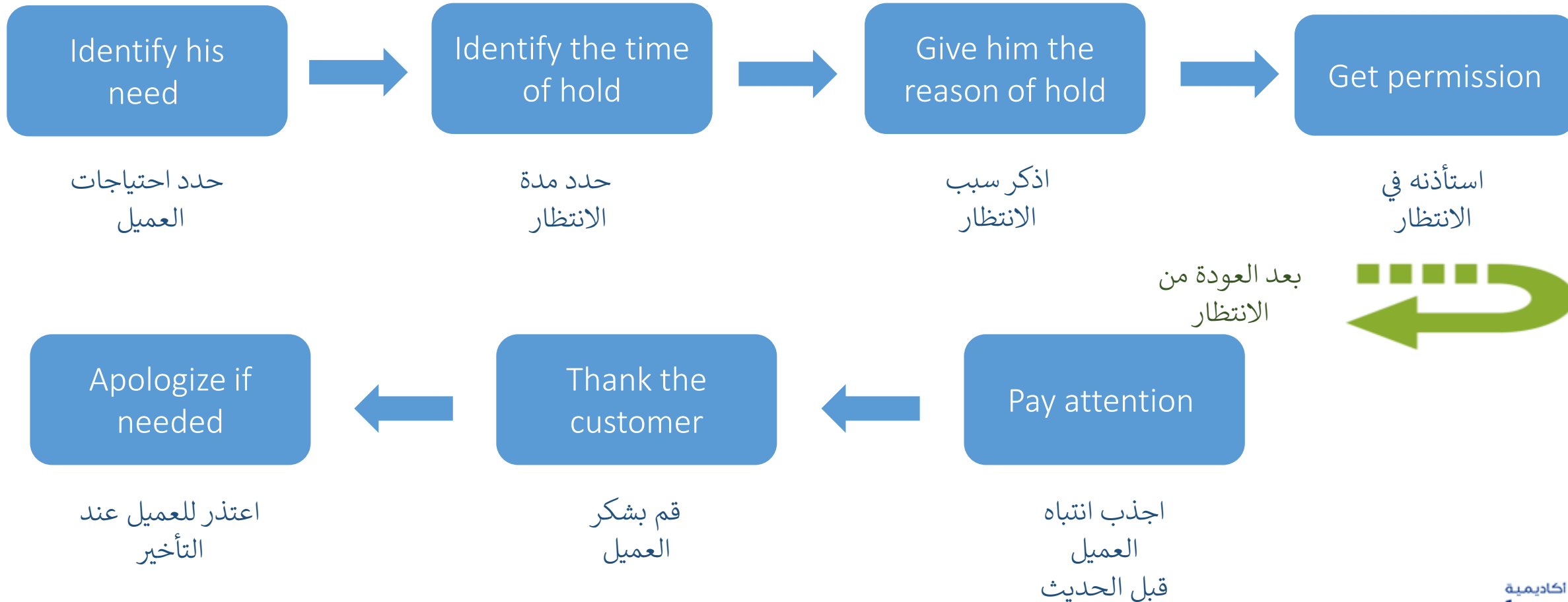
استخدم لغة إيجابية

قم بالرد على العميل بسرعة وقدم نفسك

لا تستخدم الموبايل أثناء التحدث مع العميل



آداب الانتظار Hold protocol



التعامل مع العملاء الغاضبين

Dealing with Angry customers



01

Control Your Emotions

تحكم في مشاعرك



02

Assessing the Situation

قيم الموقف



03

Resolving the Issue

قم بحل المشكلة

تحكم في مشاعرك Control your Emotions

ابق هادئاً



لا تأخذ الإهانات
بشكل شخصي



تكلم بهدوء
وببطء



اسمع وتفهم



2. Assessing the Situation

2. قم بتقييم الموقف



Empathize with the customer

تعاطف مع العميل



Put yourself in the customer's shoes

ضع نفسك في مكان العميل



Apologize politely to the customer

اعتذر للعميل



Don't back down

كن حازماً



Admit if there's nothing you can do

اعترف إذا لم يكن هناك شيء يمكنك فعله

3. قم بحل مشكلة العميل 3. Resolving the Issue

If there is a simple
solution, take it .
قم بحل مشكلة العميل
فوراً قدر الإمكان



Consult with a manager
if needed
استشر مديرك إذا لزم الأمر



Take a breather
once it's over
خذ استراحة بمجرد انتهائك



شكراً لكم