المهارات السلوكية

التوجه نحو الزبون: الإنصات والرد وكسب الولاء

يوم واحد لوضع الزبون في قلب العمل اليومي، حتى في الوظائف التي لا تبيع. يتعلم المشاركون الإنصات إلى الحاجة الفعلية لزبون صناعي أو موزّع، والرد على طلب أو شكاية بالتزامات يُوفى بها، وجعل الحادث فرصة لكسب الولاء، ورفع .صوت الزبون داخلياً. وتأتي الحالات من الصناعة والتوزيع وخدمة ما بعد البيع

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. شرح ما يكسب ولاء زبون مهني: الموثوقية، وسرعة التفاعل، ومحاور معروف، ومشاكل محلولة
2. تحديد الحاجة الفعلية وراء طلب أو أمر شراء أو شكاية
3. الرد على زبون بالتزام دقيق وواقعي ومتابَع
4. معالجة شكاية أو زبون غاضب بما يحفظ العلاقة
5. رفع انتظارات الزبناء وعدم رضاهم إلى المصالح المعنية

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

الزبون الداخلي والزبون الخارجي: من يخدم من، من تسلّم الطلب
• إلى التسليم وخدمة ما بعد البيع
ما يجعل زبوناً مهنياً يرحل: وعود غير محترمة، وصمت، وإحالة من
• مصلحة إلى أخرى
الإنصات: أسئلة الاستكشاف، وإعادة الصياغة، والحاجة وراء
• الطلب
تمرين: تحليل ثلاثة تبادلات حقيقية مع زبناء (رسائل إلكترونية،
• ومكالمات، وشكايات)

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

• الرد والالتزام: الأجل، والحل، والمحاور، والتأكيد الكتابي
الشكايات: الاستقبال، والتحليل، والرد، والتحقق من أن الرد حل
• المشكل
كسب الولاء: المتابعة بعد التسليم أو التدخل، وإخبار الزبون
• قبل أن يكتشف تأخراً
ورشة: وضعيات تطبيقية حول شكاية زبون صناعي وخطة
• لتحسين الخدمة

المقاربة البيداغوجية

• تحليل تبادلات حقيقية مع زبنائكم، مع إخفاء هويتها
• حالات لصناعيين وموزعين وخدمات ما بعد البيع: تأخر تسليم لعلامة توزيع كبرى، ودفعة غير مطابقة، وتجهيز معطل عند زبون
• لعب أدوار عبر الهاتف ووجهاً لوجه مع زبون غاضب
• اشتغال بين المصالح على مسار طلب أو شكاية
• خطة لتحسين خدمة الزبناء يبنيها الفريق

التقييم والوثائق

شهادة مرقمة يمكن التحقق منها عبر .(J+1) اختبار المكتسبات ووضعية تطبيقية لمعالجة شكاية، وتقييم فوري في اليوم الموالي .الإنترنت لكل مشارك، وتقرير تكوين وخطة التحسين المنجزة في الورشة تُسلَّمان للمقاولة

.OmniLearn دعامات ثنائية اللغة لكل مشارك؛ وكل تكوين حضوري مرفق بنسخته الرقمية على منصة

معلومة مفيدة

ISO 9001 للتفاوض التجاري بمعناه الدقيق، انظروا «التفاوض: المنهج والممارسة». ويمكن للمقاولات الحاصلة على شهادة ربط الورشة بمسطرة معالجة الشكايات وبقياس رضا الزبناء لديها.

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	التجاريون وإدارة المبيعات وخدمة ما بعد البيع وتقنيو التدخل واللوجستيك والجودة وكل وظيفة على اتصال بالزبناء
المتطلبات المسبقة	لا يشترط أي شرط مسبق
عدد المشاركين	مجموعات من 6 إلى 12 مشاركًا داخل المقاولة
الصيغة	داخل المقاولة، حضوريًا في موقعكم
اللغة	الفرنسية أو الدارجة أو الإنجليزية؛ دعامات ثنائية اللغة
التمويل	العقود الخاصة للتكوين لدى مكتب التكوين المهني (TFP)، ومجموعات الاستشارة GIAC، والمغرب المقاولات: نُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية.
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

هل هذا التكوين مقتصر على التجاريين؟
لا. يستهدف كذلك إدارة المبيعات واللوجستيك والجودة وتقنيي التدخل وخدمة ما بعد البيع: فهؤلاء هم غالباً من يفي بالوعد المقدَّم للزبون أو لا يفي.

هل يمكنه الاعتماد على شكاياتنا الخاصة؟
نعم. قبل الحصة نطلب منكم بعض الشكايات والتبادلات الحديثة مع الزبناء، مع إخفاء هويتها. ونُستعمل في تمارين التحليل وفي الوضعيات التطبيقية بعد الزوال.

ما الفرق بينه وبين تكوين في التفاوض؟
يتناول التفاوض شروط اتفاق. أما التوجه نحو الزبون فيتناول جودة العلاقة اليومية: الإنصات، وسرعة التفاعل، والالتزامات المحترمة، ومعالجة الشكايات. ويكمل أحدهما الآخر بالنسبة لفريق تجاري.

هل يمكن تمويل يوم التوجه نحو الزبون؟
وفق الشروط المطبقة. ونُعدّ، OFPPT يمكن إدراجه في خطة تكوين المقاولة وأن يدخل في العقود الخاصة للتكوين التي يدبرها الملف معكم.