



المهارات الشخصية المطلوبة لوظيفة خدمة العملاء

*Soft Skills
for Customer Service Job*

ياسر الفهد
مستشار التدريب الإداري
والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء

تعريف المهارات الشخصية

✓ هي أي مهارة يمكن تصنيفها
على أنها سمة أو عادة.

✓ لكل وظيفة هناك عدد من
المهارات والجدارات التي يجب أن
تتوفر في الشخص المتقدم إلى
الوظيفة.

ياسر الفهد
مستشار التدريب الإداري
والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء



مهارة التحكم بالذات

✓ الأشخاص الذين يعملون في خدمة العملاء بحاجة إلى قدر كبير لضبط النفس والتعامل بهدوء مع جميع العملاء خصوصاً العملاء الأكثر سلبية.

✓ عود نفسك على الصبر والهدوء وبذلك لن تنزعج من العميل السلبي.

ياسر الفهد
مستشار التدريب الإداري
والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء



مهارة التواصل الواضح

✓ التواصل بوضوح من المهارات الضرورية في خدمة العملاء. عليك أن تعرف بوضوح ما يريد العميل لكي تتمكن من تقديم الخدمة المطلوبة على أكمل وجه.

✓ تعلم كيف تطور نغمة صوت إيجابية للتأثير على العميل واستخدام لغة جسديك بشكل فاعل، وتذكر أن الكلمات فقط تشكل 7% ونبرة الصوت تشكل 38% بينما لغة الجسد تشكل 55%.

ياسر الفهد

مستشار التدريب الإداري

والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء



مهارة التوجه الإيجابي

✓ كن إيجابياً عند تعاملك مع عملائك ، وكن على دراية تامة بالمنتجات ومزاياها وكافة الخدمات التي تقوم بتقديمها لعملائك ، وفي حال صادف أن هناك عميلاً لديه مشكلة ركز بإيجابية على ما يمكنك فعله لمساعدته.

✓ نمّ لديك قوة التحمل والقدرة على التأقلم وتعلم كيفية استخدام الذكاء العاطفي لتحقيق أكبر قدر من الإيجابية عند تعاملك مع عملائك.

ياسر الفهد

مستشار التدريب الإداري

والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء



مهارة التعاطف

✓ تعاطف مع عملائك وافهم مشاعرهم
وكلماتهم.

✓ أفضل طريقة لتتعلم كيفية التعاطف
مع العملاء هي أن تفكر كعميل،
وتشعر كعميل، وتقدم الحلول
للعميل كتلك التي ترغب في أن تُقدم
لك.

ياسر الفهد

مستشار التدريب الإداري

والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء



مهارة الحزم والتوكيد

✓ تعامل مع عملائك بمهنية، ولا تكن وديعاً أكثر من اللازم لأن ذلك سيؤدي إلى فقدانك القدرة على التحكم في الموقف وبذلك يفقد عملائك الثقة بك، لذلك كن حازماً ولا يعني الحزم بأن تكون عدائياً تجاه عملائك.

✓ تحكمك بنبرة صوتك أثناء التعامل مع العملاء إضافة إلى طرح الأسئلة المباشرة سيُشعر عملائك باهتمامك وسيثقون بالخدمة التي ستقدمها لهم.

ياسر الفهد

مستشار التدريب الإداري

والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء



مهارة حل النزاعات

✓ من المهارات الهامة في خدمة العملاء مهارة حل النزاعات التي قد تواجه عملائك بسبب ما، لذلك عليك التعلم كيفية حل الخلافات بطريقة إبداعية.

✓ فكر بالحلول التي تتناسب واحتياجات العميل وإن لم تتمكن من تقديم الحل المناسب لا تتردد بطلب المساعدة من شخص يمكنه حل النزاع. تابع مع العميل للتأكد من أن المشكلة قد تم حلها.

ياسر الفهد

مستشار التدريب الإداري

والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء



مهارة تحمل المسؤولية

✓ تحمل المسؤولية هو جزء كبير من خدمة العملاء، ويشتمل ذلك على القدرة على قول: "أنا آسف" لأي سبب من الأسباب المتعلقة بالخدمة أو المنتج أو التوصيل.

✓ قدم اعتذارك بمشاعر صادقة نيابة عن المنظمة لعميلك وسيقدر لك ذلك.

ياسر الفهد

مستشار التدريب الإداري

والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء



مهارة الحِسْ الفكاهي

- ✓ الحِسْ الفكاهي يخفف من ضغط المواقف الصعبة ويجعلها ممتعة. ولكن كن حذراً من الاستهزاء والسخرية بالعميل لأن ذلك سيكون له تداعيات غير مرغوب فيها.
- ✓ تطوير مهاراتك الاجتماعية يسهم في نجاح تعاملك مع عملائك.

ياسر الفهد
مستشار التدريب الإداري
والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء



مهارة المرونة

✓ تحلّ بالمرونة عند تعاملك مع عملائك.

✓ في بعض الأحيان يتوجب عليك إرضاء العميل عن طريق تقديم بعض الخدمات التي لا تنص عليها القواعد ولكن لا تضر أو تخل بمصلحة العمل.

ياسر الفهد

مستشار التدريب الإداري

والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء



شكراً لحسن متابعتكم

ياسر الفهد

مستشار التدريب الإداري

والتنمية البشرية وتطوير ثقافة خدمة العملاء

thinkdates@hotmail.com

@YAS_ALFAHAD