

بحث بعنوان

الرد على استفسارات العملاء ومتابعتها من خلال المواقع والإعلام

مديره قاسم سليمان نواصره

رئيس ديوان

بلدية النسيم

الملخص

اهتمت الأجهزة الحكومية في الفترة الأخيرة بالنشاط الإعلامي، ففي ظل التطور التكنولوجي الكبير وثورة الاتصالات والمعلومات، وتوفر العديد من الأدوات والوسائل الاتصالية المستحدثة، أُتيحَت للأجهزة الحكومية بدائل عديدة لأداء الأنشطة الإعلامية والتسويقية وخدمة عملاءها من المستخدمين والمراجعين، وكان على رأس هذه الوسائل والتقنيات الاتصالية شبكات التواصل الاجتماعي، وتحديدًا "تويتر" بما لها من شعبية ومتابعة كبيرة داخل المملكة؛ ولهذا وجدنا الكثير من المستخدمين من الجمهور يتعاملون مباشرة مع حسابات الأجهزة الحكومية لمتابعة أخبار الخدمات المقدمة ومعرفة كل جديد والاستفسار عن الكثير من الخدمات. وقد كان هناك اهتمام موازٍ من هذه الأجهزة، حيث أتاحت حساباتها لخدمة المستخدمين والعملاء، وقامت بتعيين متحدثين رسميين للرد على الاستفسارات وليكونوا صوت المؤسسة الرسمي أمام الجمهور ووسائل الإعلام. في هذا التحقيق ناقش مدى جودة خدمة العملاء عبر هذه الوسائل الحديثة ومدى تعاون وتجاوب الأجهزة الحكومية مع عملاءها.

Abstract

In the recent period, government agencies have paid attention to media activity. In light of the great technological development and the communications and information revolution, and the availability of many new communication tools and means, government agencies have had many alternatives to perform media and marketing activities and serve their clients, beneficiaries and auditors, and the foremost of these means and communication technologies was communication networks. Social, specifically "Twitter", with its great popularity and follow-up within the Kingdom; That is why we found many beneficiaries from the public dealing directly with the accounts of government agencies to follow up on the news of the services provided, learn about all new things, and inquire about many services. There was a parallel interest from these agencies, as they made available their accounts to serve the beneficiaries and customers, and appointed official spokespeople to respond to inquiries and to be the official voice of the institution in front of the public and the media. In this investigation, we discuss the quality of customer service through these modern means and the extent of cooperation and response of government agencies with their customers.

المقدمة

خدمة الدعم المثالية هي تلك التي تتمكن من الوصول إلى عملائها في أكثر أماكنهم حضورًا، لتكون سابقة بخطوة لدعمهم والتفاعل معهم. ولا يختلف اثنان على أن الشبكات الاجتماعية تستحوذ على اهتمام العملاء بصورة يومية، الأمر الذي لم يدع خيارًا أمام أصحاب الأعمال لإعداد خطة مناسبة لإدارة خدمة العملاء عبر الشبكات الاجتماعية. فكيف يمكنك الارتقاء بأنشطة دعم العملاء وتطبيق أفضل ممارساتها عبر منصات التواصل الاجتماعي؟

تختص خدمة عملاء الشبكات الاجتماعية بتوفير الدعم للعملاء الذين يتركز حضورهم في القنوات الاجتماعية مثل: فيسبوك وإنستغرام وتويتر ولينكد إن، من خلال فريق دعم متخصص للإجابة على الاستفسارات وحل المشكلات والتفاعل مع العملاء بطريقة أقل رسمية وأكثر اجتماعية مقارنةً بطرق الدعم الأخرى، ولجعل العلامة التجارية أقرب لعملاء تلك المنصات، فضلًا عن توفير الدعم الإرشادي الاستباقي، والمساعدة في تهيئة العملاء الجدد عبر الشبكات الاجتماعية.

مسؤوليات ومهام موظفين خدمة العملاء

ما هي المهام اليومية بالضبط لخدمة العملاء؟ ادناه قائمة من الـ 10 مسؤوليات والمهام الرئيسية لموظفين خدمة العملاء، بداية من وكلاء الصف الأول وممثلين الدعم التقني إلى الموجودين في مناصب إدارية في خدمة العملاء.

1. اجابة الاسئلة بشأن منتجات وخدمات الشركة

<https://jasps.com>

الرد على الاسئلة العامة/المحددة عن منتجات/خدمات الشركة هو مسؤولية مفتاحية للعديد من وكلاء الخدمة. ففي الواقع ، يعد الموظفون ذوو المعرفة أحد أهم جوانب تجربة خدمة العملاء الجيدة. معرفة مداخل ومخارج عروض الشركة يعد امر اساسي لممثلين خدمة العملاء في الصف الامامي. فهو يسمح لهم بتقديم ردود سريعة، دقيقة، وشاملة للعملاء والعملاء المحتملين.

2. معالجة الطلبات والمعاملات

بعد من مهام خدمة العملاء الرئيسية يمكن ان تتضمن استقبال ومعالجة الطلبات القادمة. الاكثر من ذلك، التحويلات بالاضافة الى ادارة الغاء الطلبات، ارجاع الطلبات، والاستبدالات. ذلك يعني ان طلبات العميل والتحويلات يتم معالجتها بطريقة فعالية وبتوقيت جيد. معالجة الطلبات مصحوبة دائمة بوظائف خدمة العملاء للمستوى الاول. وتعتبر فرصة رائعة لمن يرغبوا في بدء مسيرتهم في خدمة العملاء.

3. حل المشاكل ومعالجة المشاكل التقنية

يعد حل مشكلات المنتج / الخدمة، واستكشاف المشكلات وإصلاحها ، وتقديم المساعدة الفنية المستمرة للعملاء من الواجبات النموذجية لفرق دعم مكتب المساعدة في صناعة البرمجيات كخدمة وشركات التكنولوجيا. يتضمن ذلك تقديم المساعدة والدعم فيما يتعلق بالتثبيت والتخصيص والصيانة وترقية المنتج. يتطلب أن يكون لدى الوكلاء معرفة عميقة بالمنتج / الخدمة ، بالإضافة إلى بعض المهارات الصعبة. غالبًا ما يعمل مندوبو الدعم الفني عن كثب مع فرق تطوير المنتجات لضمان تحسين المنتج وتحسين تجربة المستخدم النهائي.

4. ائصال معلومات عن عروض الشركة

<https://jasps.com>

بعيدا عن اجابة الاسئلة وحل المشكلات، مهام متخصص مكتب المساعدة يمكن ان تتضمن تقديم معلومات عن عروض الشركة الخاصة ومبيعات المنتجات/الخدمات المتعلقة، عندما يكون مناسباً، اثناء التعامل مع العملاء. ممثلين خدمة العملاء يمكن ان يتم تضمينهم بشكل جزئي في المبيعات، في بعض المناطق. بالرغم من ذلك، تعد مسؤوليتهم الاساسية هي مساعدة العملاء في استفسارات المنتج/الخدمة، وضمان تجربة خدمة ايجابية ورضاء عميل.

5. تقديم تواصل استباقي للعميل

وفقا للعديد من الدراسات، العميل اليوم يتوقع ان تكون خدمة العملاء اكثر استباقية وتخصصة. وبالتالي، ممثلين خدمة العملاء غير مطلوب منهم فقط ان يردوا على الطلبات كرد فعل. الوصول الاستباقي للعميل اصبح ايضا مهمة شائعة لموظفين خدمة العملاء. ذلك يمكن ان يتضمن تقديم الدعم قبل ان يسأل حتى العميل او يطلب المساعدة.

6. ادارة شكاوي العملاء

التعامل مع العملاء الغير سعداء وادارة الشكاوي يعد من المهام التي لا مفر منها للعديد من موظفين خدمة العملاء. ذلك ينطبق خصوصا على موظفين الصف الامامي والذين غالبا ما يكونوا اول نقطة تواصل مع العملاء. الوكلاء يحتاجوا ان يتم ترتيبهم على نطاق واسع من مهارات خدمة العملاء الناعمة. مثل الاستماع الجيد، التواصل الواضح، التعاطف، القدرة على استخدام لغة ايجابية، الخ. بالتالي، ستكون قادر على التعامل مع العملاء المتضايقين وضمان حل شكوى فعال وناجح. على سبيل المثال؛ دعنا نقول ان وكيل يواجه

<https://jasps.com>

مشكلة خارة النطاق الذي يقدر على ادارته. في تلك الحالة، الوكيل مسؤول على تصعيد العميل الى الفرق الداخلية المناسبة.

7. جمع وتحليل اراء العميل

مهام ممثلين خدمة العملاء لا تنتهي فقط عند الرد على العملاء وحل مشاكلهم. جمع وتحليل اراء العملاء يمكن ان يكون ايضا جزء من مهام وظيفة خدمة العملاء. هناك طرق عديدة لأتمتة جمع الاراء. الوكلاء يمكنهم ايضا المتابعة بشكل شخصي مع العملاء لاكتشاف الحلول المناسبة لهم. بالاضافة الى ذلك، قم بأخذ ملاحظات لاقتراحاتهم على ماذا يمكن ان يتحسن. فرق الخدمة دائما ما تتعاون بشكل مقرب مع فرق التسويق على جمع الاراء والتحليل.

8. الرد على تقييمات العملاء

تزداد شعبية منصات التقييمات ويعتمد المزيد من المستهلكين على آراء / تجارب الآخرين عند اتخاذ قرارات الشراء. أصبحت الاستجابة لتقييمات المنتج أو الشركة التي يكتبها العملاء مسؤولية متزايدة الأهمية لموظفي خدمة العملاء. يمكن أن يصل كل تقييم سلبي عبر الإنترنت بسهولة إلى جمهور كبير وتؤثر على المبيعات المحتملة. لذلك ، يجب أن يعرف وكلاء الخدمة كيفية التعامل مع التقييمات السلبية وتحويل تلك المواقف غير السارة إلى تقييمات إيجابية. تقليل الضرر المحتمل لسمعة العلامة التجارية بشكل عام.

9. تطوير وتوثيق المعرفة الى محتوى مفيد

<https://jasps.com>

موظفين خدمة العملاء يجب ان يكون لديهم معرفة عميقة لمنتجات/خدمات الشركة. لذلك، الفهم الجيد على كيفية استخدامهم للوصول الى اعلى قيمة. فهم دائماً متضمنين في تطوير وانشاء محتوى جيد للعملاء والعملاء المحتملين. ذلك يمكن ان يتضمن كتابة مقالات قاعدة معرفة، اكثر الاسئلة الشائعة، دلائل مساعدة، دليل كيف تقوم ب، مستندات حل المشاكل، ومنشورات مدونات. بشكل اساسي، اي شئ يمكن ان يساعد العملاء على ايجاد اجابات، وحل المشاكل، واستخدام منتجات الشركة بأكثر طريقة فعالة.

10. تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء والمقاييس

آلية توفير الدعم عبر الشبكات الاجتماعية

تتنوع الاستراتيجيات التي يمكنك اتباعها لتنفيذ خطتك في خدمة عملاء الشبكات الاجتماعية، وتتوقف الآلية التي ستختارها لتوفير الدعم على حجم نشاطك التجاري وحجم عملائك وإمكاناتك، ما يعني أنه بإمكانك تغيير الآلية أو تبديلها مستقبلاً وفقاً لتجربة عملائك وكلما ازدادت أعدادهم. وعلى هذا الأساس، يمكنك الاختيار من بين الآليات التالية:

- توجيه طلبات الدعم الواردة في الشبكات الاجتماعية إلى خدمة الدعم الفني في مركز المساعدة، وهذا خيار مناسب للأعمال الصغيرة أو المبتدئة أو الأعمال التي لا تستلزم دعماً اجتماعياً متخصصاً مع وجود أعداد محدودة من العملاء.
- توفير الدعم من خلال القنوات الاجتماعية نفسها، من خلال توظيف متخصص لمراقبة الطلبات الواردة والإجابة عليها، ويكون هذا الخيار مناسباً للأعمال التي تتلقى طلبات دعم بأعداد معقولة وليست كبيرة نسبياً.

<https://jasps.com>

- استخدام إحدى الأدوات التي تتيح توفير الدعم للشبكات الاجتماعية، سواء أداة متصلة ببرنامج خدمة الدعم الفني أو مستقلة عنه. يناسبك هذا الخيار إذا كنت تتلقى طلبات دعم بأعداد كبيرة عبر منصات التواصل الاجتماعي.

نصائح عملية لتوفير دعم مثالي عبر الشبكات الاجتماعية

تتطلب خدمة عملاء الشبكات الاجتماعية العناية ببعض الممارسات التي من شأنها أن تساعدك في تقديم الدعم الأمثل الذي يرقى إلى توقعات هؤلاء العملاء ويجعل علامتك التجارية أكثر قربًا واتصالًا بهم. إليك أبرز النصائح العملية، لتنفيذها في إستراتيجيتك:

1. راقب علامتك التجارية

قبل البدء في مباشرة خدمة عملاء الشبكات الاجتماعية عليك أولاً مراقبة علامتك التجارية، لتحديد القناة الاجتماعية الأنسب لتركيز جهود الدعم من خلالها، وهي تلك القناة التي يزداد فيها حضور جمهورك وتعليقاتهم وإشاراتهم لعلامتك أو تبادل الحديث عنها حتى دون إشارات. تتضمن عملية المراقبة والرصد أيضاً مراقبة المنافسين، لرصد المنصات التي يوفر الدعم خلالها، ومعرفة الشبكات الأكثر استقطاباً لعملائهم.

وترتبط مراقبة العلامة التجارية بممارسة أخرى في السياق نفسه ستفيدك في رسم ملامح خطة الدعم وتخصيصها بالصورة التي تلائم عملائك، وهي عملية الاستماع الاجتماعي، والتي تستهدف الاستفادة من نتائج المراقبة في تحليل ما وراء كل تعليق أو مراجعة أو شكوى، للعمل على تطوير خدمة عملاء الشبكات الاجتماعية أو تغيير ما يلزم فيها حسب حاجة العملاء.

2. أنشئ قناة اجتماعية لدعم عملائك

من المفيد أن تخصص علامتك التجارية حسابًا منفصلاً لتقديم الدعم عبر الشبكات الاجتماعية، إذ يُعدّ هذا أحد الوسائل التي من شأنها أن تسهل وصول عملائك للدعم، وتجعل خدمة العملاء أكثر تنظيمًا. ولا شك أن توظيف فريق متخصص لدعم منصات التواصل الاجتماعي سيساعدك في تحقيق أفضل النتائج، ويعزز تواجد الدعم بصورة منتظمة. عليك إخضاع الفريق لفترة تدريبية يتمرسون فيها على اكتساب مهارات إدارة منصات التواصل الاجتماعي وتقديم الدعم عبرها.

3. وفر دعمًا شاملاً واستباقيًا لعملائك

لا يقتصر دور خدمة العملاء عبر الشبكات الاجتماعية على حل المشكلات والرد على التعليقات، إذ تتسع مهام الدعم التي توفرها الخدمة لتشمل كل ما يجعل العميل أكثر قدرة على استخدام المنتج أو الخدمة من خلال مشاركة المصادر الإرشادية التي يحتاجها العملاء حتى قبل أن يطلبها العميل، مثل: الأسئلة الشائعة ومقالات قاعدة المعرفة والفيديوهات.

كيف ترد على طلبات وإستفسارات العملاء

1. تأكد من انك لديك كل المعلومات التي تحتاجها للرد

نظام دعم العملاء متعدد القنوات الجيد يقدم كل المعلومات التي تحتاجها. ذلك يتضمن اسم العميل، الوقت الذي تم فيه طلب العميل، العلامات المتعلقة، الخ. للتأكد من ان اجابتك تعمل على حل مشكلة العميل، قم بمراجعة كل شيء.

كلما كان لديك معلومات اكثر عن العميل ومشكلته، كلما كان لديك فرصة افضل لحلها.

2. تجنب التعقيدات الغير ضرورية

اي شئ يمكن ان يجعل رذك صعب القراءة والفهم - المصطلحات ، الكلمات أو الجمل الطويلة والمعقدة ، والخطوط الفاخرة التي قد لا يدعمها جهاز العميل ، وما إلى ذلك - يجب تجنبها لتحقيق أفضل نتيجة للعملاء.

الفشل في القيام بذلك يؤدي الى الحاجة الى توضيح بعد ذلك، او في اغلب الحالات، سيقوم العميل بمحاولة اكتشاف الكلة الصعبة التي كتبتها ومعناها. ببساطة، ذلك يضيف عمل اكثر، وهو عكس ما تحاول الوصول اليه، لذلك تأد من ان العميل سيفهم رسالتك بدون الحاجة الى توضيح المعاني، الخ.

3. استخدم لغة العميل

كقاعدة عامة، اغلب العملاء يستخدموا لغة طبيعية وحوارية عندما يرسلوا الى خدمة العملاء. يجب ان ترد بطريقة او لغة مشابهة للغة التي يفضلوا التواصل بها معك. بجانب ذلك، فذلك يساعد على تجنب ان يشعر العملاء انهم يقوموا بعمل.

قم بتقوية رسالتك عن طريق استخدام لغة ايجابية. ذلك يعني تجنب جمل مثل "انت تحتاج" و"انت عليك" بالاضافة الى كلمات مثل "لا تقوم ب" او "ن يحدث" لأنها تعتبر كلمات سلبية.

4. اسأل الاسئلة بطريقة محترفة ومحترمة

<https://jasps.com>

الن يكون من المحبط عندما يكون وكيل خدمة العملاء ليس لديه اي فكرة عن ما تقوله ولكنه لا يطلب التوضيح؟ لا تقوم بذلك الخطأ، وتأكد من ان ردودك محترفة ومحترمة.

على سبيل المثال، بدلا من ان تسأل "ماذا تعني بذلك" جرب "هل يمكنك توضيح ماذا يعني ذلك من فضلك؟"

5. اتبع القواعد الثلاثة عند طرح سؤال

اسألتك ستكون اكثر وضوح اذا كانوا:

بسيطة. اجعل الامر سهل؛ الاسئلة المعقدة لا تشجع العملاء على الرد.

قصيرة. اجعل كل سؤال قصير باكبر قدر ممكن وتأكد من انك لا تسأل الكثير من تلك الاسئلة؛ فقط سؤال او اثنين في الرسالة!

محددة. ركز على مشكلة واحدة في كل سؤال لتجنب عدم الوضوح وصعوبة الفهم.

6. استخدم التصميم للمعلومات المهمة

لو كان ردك يحتوى على شئ شديد الاهمية، تأكد من انك تستخدم تغليظ الخط او وضع خطوط لتوضيح رسالتك. على سبيل المثال، تلك يمكن ان تكون معلومات مهمة يحتاجها العميل لتذكرها من اجل الوصول لهدفه.

7. راجع دائما

<https://jasps.com>

خطأ ساذج مثل خطأ املائي عند الرد على طلب العميل يجعل خدمة العملاء تبدو هاوية. لذلك خذ نظرة سريعة قبل الضغط على "ارسال" ذلك ينطبق ايضا على الجمل الغير مكتملة، الاسماء الخاطئة، وأكثر.

الخاتمة

بينما تعتبر خدمة العملاء معقدة، عمك لا يمكنه تحمل فقدان الامر، لأن تجربة العملاء السيئة تساوي اشياء سيئة. نأمل ان تلك النصائح ستكون مفيدة لك لفهم كيفية الكتابة بشكل فعال، وبالتالي، تقديم دعم فعال.

المصادر والمراجع

أرقام، (٢٠١٧)، طرق فعّالة لتقديم خدمة عملاء متميزة، متاحة عبر الرابط الإلكتروني التالي:
<https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/517059>، تمت الزيارة بتاريخ: ٢٢-١٢-٢٠٢٢، الساعة:

١٠:١٣ مساءً.

Xu, Y., Shieh, C. H., van Esch, P., & Ling, I. L. (2020). AI customer service: Task complexity, problem-solving ability, and usage intention. *Australasian Marketing Journal (AMJ)*, 28(4), 189-199.

Gallaughar, J., & Ransbotham, S. (2010). Social media and customer dialog management at Starbucks. *MIS Quarterly Executive*, 9(4).

<https://jasps.com>

Geissler, G. L. (2001). Building customer relationships online: the web site designers' perspective. *Journal of Consumer Marketing*.

Rank, J., Carsten, J. M., Unger, J. M., & Spector, P. E. (2007). Proactive customer service performance: Relationships with individual, task, and leadership variables. *Human Performance*, 20(4), 363-390.

Jasmand, C., Blazevic, V., & De Ruyter, K. (2012). Generating sales while providing service: A study of customer service representatives' ambidextrous behavior. *Journal of Marketing*, 76(1), 20-37.