

دليل أساسيات خدمة العملاء

إعداد: فريق المركز اللغة: العربية المحور: أساسيات خدمة العملاء

ملخص

يعرض هذا الدليل المبادئ الأساسية لأداء العمل في قسم خدمة العملاء، من حسن الاستقبال والإصغاء إلى وضوح الرد ودقة المتابعة، بأسلوب مهني يعكس هوية المركز.

المحتويات

1 رسالة القسم

2 مبادئ الأداء

3 دورة التواصل

4 حدود الصلاحيات

1. رسالة القسم

يمثل قسم خدمة العملاء الواجهة المهنية للمركز في تواصله مع الجهات والأشخاص، ومن ثم فإن جودة الاستقبال ووضوح الرد ودقة المعلومات من صميم صورة المركز.

2. مبادئ الأداء

تقوم الخدمة الجيدة على الاحترام، والإصغاء الكامل قبل الرد، والدقة في المعلومات، والالتزام بما يُقال، وتوثيق كل تواصل بما يتيح المتابعة اللاحقة.

3. دورة التواصل

تبدأ الدورة بالترحيب وتحديد موضوع الاستفسار، ثم الاستيضاح عند الحاجة، فالرد الواضح أو التحويل إلى الجهة المختصة، ثم التأكد من الفهم، وتنتهي بتوثيق ما جرى وإغلاق الموضوع.

4. حدود الصلاحيات

يلتزم الموظف بحدود صلاحياته، ويحوّل ما يخرج عنها إلى المختص بدل الاجتهاد، ولا يتعهد بما لا يملك الوفاء به.

نقاط أساسية

- ♦ رحّب وحدّد الموضوع
- ♦ أصغ قبل أن تردّ
- ♦ التزم بحدود الصلاحيات
- ♦ وثّق كل تواصل

تنبيه: هذا الملف نموذج توضيحي أعدّه فريق المركز لتجربة المكتبة المرجعية، ويستبدله الفريق بالمرجع الحقيقي. لا يتضمن اقتباسات ولا مراجع منسوبة إلى مؤلفين بأعيانهم.