

التكليف العملي الثاني:

عنوان التكليف : تحليل تجربة تفاوضية شخصية أو مهنية فن التفاوض وخدمة العملاء .

الهدف : يهدف هذا التكليف الى تنمية قدرة الطالب على تحليل

المواقف التفاوضية الواقعية التي عاشها شخصيا و فهم الاستراتيجيات و المهارات و السلوكيات المستخدمة في عمليات التفاوض داخل بيئة الاعمال او خدمة العملاء وربطها بالمفاهيم النظرية.

1. وصف التجربة التفاوضية:

شرح الموقف بالتفصيل: كنت أعمل مسؤول خدمة عملاء في شركة تقدم خدمات برمجية. تلقيت مكالمة من عميل غاضب بسبب انقطاع الخدمة عن نظامه لمدة أربع ساعات. كان العميل يصصر على استرداد قيمة اشتراكه بالكامل لهذا الشهر والتعويض المالي عن خسائره التشغيلية خلال فترة الانقطاع. كنت في مأزق بين سياسة الشركة الصارمة التي تمنع استرداد المبالغ والتعويض في حالات الانقطاع العرضي، وبين ضرورة الحفاظ على العميل والحد من غضبه.

لأطراف المشاركة في التفاوض:

الطرف الأول (أنا): ممثل الشركة، هدفي هو تهدئة العميل، شرح سياسة الشركة، والبحث عن حل وسط مقبول دون مخالفة السياسات.

الطرف الثاني (العميل): ممثل عن شركته المتضررة، هدفه هو الحصول على تعويض مادي مناسب والاعتذار عن الانقطاع.

توضيح السياق: كان الاتصال عبر الهاتف، وكان العميل في حالة ضغط وغضب، مما زاد من صعوبة الموقف. كان نوع المعاملة هو تعامل خدمي (B2B) بين شركتين.

2. موضوع التفاوض والقضايا الأساسية:

ما الذي كان محل تفاوض؟ قيمة التعويض المالي عن الانقطاع وإيجاد حل وسط يرضي العميل. النقاط التي دار حولها الاختلاف أو الاتفاق: الاختلاف الأساسي كان حول طلب العميل استرداد المبلغ بالكامل والتعويض المالي، مقابل سياسة الشركة التي تمنع ذلك. تم الاتفاق على تقديم حزمة تعويضية تتضمن خصماً على اشتراك الشهر التالي وترقية مجانية للخدمة لفترة محددة.

3. أهداف ومصالح الأطراف:

هدف في هذا الموقف: تهدئة العميل، شرح سياسة الشركة، وإيجاد حل وسط مقبول يحافظ على العميل ويمنع تصاعد الشكوى، مع الالتزام بسياسات الشركة.

هدف الطرف الآخر: الحصول على تعويض مادي مناسب وخسائره، وإثبات استياءه من الانقطاع والخدمة المقدمة.

هل كانت المصالح متعارضة أم قابلة للتوافق؟ كانت المصالح متعارضة ظاهرياً بسبب اختلاف الآراء حول التعويض، لكن عبر التواصل الفعال وتحويل النقاش نحو الحلول البديلة، أصبحت المصالح قابلة للتوافق من خلال تقديم حزمة تعويضية بديلة.

4. تحليل الاستراتيجية التفاوضية المستخدمة:

تحديد الاستراتيجية المعتمدة: تم الاعتماد بشكل أساسي على استراتيجية التكامل (Collaboration / التعاون)، مع عناصر من استراتيجية التوفيق (Compromise) في بعض النقاط.

تفسير السبب: تم اختيار استراتيجية التكامل لأن الحفاظ على العميل هو هدف استراتيجي للشركة، ولتجنب تصاعد الشكوى وتشويه السمعة. عبر البحث عن حلول بديلة للتعويض المادي المباشر، تمكنت من تلبية احتياجات العميل بطريقة تتوافق مع سياسات الشركة.

5. تحليل مهارات التفاوض المستخدمة:

مهارة الاتصال: استخدمت لغة واضحة، مهنية، وهادئة، وشرحت بصدق سياسة الشركة دون الدخول في جدال مع العميل.

الإصغاء الفعال: استمعت باهتمام لشكاوى العميل ومخاوفه دون مقاطعة، وأظهرت التفهم لموقفه ومشاعره.

الإقناع وبناء الحجج: استخدمت الأرقام والمثال لتوضيح الأسباب التقنية للانقطاع، وبررت ذلك كجزء من صيانة النظام لضمان استمرارية الخدمة في المستقبل.

إدارة الانفعالات: حافظت على هدوئي ومهيتي طوال فترة الاتصال، مما ساعد في تهدئة العميل وخفض حدة الغضب.

المرونة في التفاوض: بحثت عن بدائل للتعويض المالي المباشر، مثل الخصومات وترقيات الخدمة، لتقديم حل مقبول للعميل.

6. تحليل أسلوب التواصل:

دور لغة الجسد ونبرة الصوت: كان التواصل عبر الهاتف، لذا كانت نبرة الصوت الهادئة والمهنية هي البديل عن لغة الجسد. ساهمت نبرة الصوت في خفض حدة التوتر وبناء الثقة لدى العميل.

تأثيرها على نتيجة التفاوض: ساعدت أساليب التواصل الإيجابية في بناء علاقة ثقة سريعة وتوجيه النقاش نحو الحلول، مما أدى إلى الوصول لحل وسط مرضي للطرفين.

7. التقييم الشخصي والبدائل:

تقييم الطالب نتيجة التفاوض: ناجحة جداً، حيث تمكنت من تهدئة العميل، وشرح سياسة الشركة، وتقديم حزمة تعويضية بديلة أرضت العميل وحافظت عليه.

هل كان يمكن الوصول نتيجة أفضل؟ ربما لو تم التواصل مع الإدارة العليا لتقديم استثناء في حالة التعويض المادي المباشر، وكانت النتيجة أقوى للعميل، لكن هذه الخيار كان يتطلب موافقة إدارية طويلة الأمد.

اقتراح استراتيجيات بديلة لتحسين النتيجة مستقبلاً: تطوير بروتوكول واضح للتعامل مع حالات انقطاع الخدمة، يتضمن خطوات محددة للتعويض وتقديم استثناءات مدروسة للحالات الحرجة. كما يمكن تدريب موظفي خدمة العملاء على مهارات التفاوض المتقدمة للتعامل مع مواقف مشابهة بفعالية أكبر.

اعداد الطالبة : غيداء هاني باودود .