

تقرير أكاديمي لتحليل تجربة تفاوضية شخصية في بيئة خدمة العملاء

إعداد الطالبة: جنى المهدي
مقرر فن التفاوض وخدمة العملاء

1 مقدمة وتمهيد

يأتي هذا التقرير ليقدم تحليلاً أكاديمياً وموضوعياً لتجربة تفاوضية شخصية عشتها بصفتي عميلة في بيئة خدمة العملاء الرقمية عبر منصة "نون" (noon). تركز هذه التجربة على موقف تفاوضي حقيقي تمحور حول طلب استرداد مبلغ اشتراك عضوية نون بعد تجديده وخضم المبلغ، والوصول في نهاية المطاف إلى تسوية ناجحة تمثلت في استرجاع المبلغ، سيتم استعراض وتحليل أطراف التفاوض، أهدافهم، استراتيجياتهم التفاوضية، ومهاراتهم بناءً على تسلسل المحادثة الفعلية وأبعاد التواصل الكتابي.

2 أولاً: وصف التجربة التفاوضية

حدثت التجربة في سياق خدمة العملاء عبر نظام المحادثة الإلكترونية النصية المعتمد في منصة نون.

- أطراف التفاوض:

- الطرف الأول (العميلة - أنا): أسعى لاسترداد مبلغ اشتراك العضوية الذي تم خصمه.
- الطرف الثاني (ممثّل خدمة عملاء نون): يمثل الجهة المزودة للخدمة، ويتولى الرد على الاستفسارات وفق سياسات المنصة.

- التسلسل الزمني للموقف:

1. بدأت بالتواصل مع خدمة عملاء نون للاستفسار عن مدة استرداد مبلغ الاشتراك بعد الإنهاء.
2. أوضحت خدمة العملاء آلية الاشتراك والتجديد، وطلبت بعض البيانات للتحقق من الحساب.
3. انتقلت خلال الحوار من مجرد الاستفسار إلى المطالبة الصريحة باسترداد المبلغ، وأصررتُ على الحصول على حقي المالي.
4. أشرتُ بشكل حازم إلى إمكانية رفع شكوى في حال عدم إعادة المبلغ، كوسيلة ضغط تفاوضية مشروعة.
5. استجابت خدمة العملاء بعد ذلك، وأوضحت أن مبلغ الاشتراك (29.99 ريالاً) يمكن إرجاعه كاستثناء خاص، مع تنبيهي للمدة اللازمة لانعكاسه في الحساب البنكي.
6. انتهى الموقف بنجاح واسترداد مبلغ الاشتراك بالكامل.

3 ثانياً: موضوع التفاوض والقضايا الأساسية

- الموضوع الأساسي: تمثل موضوع التفاوض في حق العميلة في استرداد مبلغ اشتراك العضوية بعد خصمه نتيجة التجديد، ولم بعد مقتصراً على مجرد الاستفسار عن موعد الاسترداد.
- طلب العميلة: تقدمتُ بطلب صريح لاسترداد المبلغ وعدم تحمل تكلفته.
- موقف خدمة العملاء في البداية: تركز على الالتزام بسياسات وقواعد الاشتراك والتجديد.

- **نقاط الاختلاف وتطور الحوار:** ظهر الاختلاف عندما تمسكت بحقي المالي في مواجهة القيود الأولية للسياسة، أدى هذا الاختلاف إلى تصعيد الحوار من استفسار عادي إلى تفاوض جاد وفعلي.
- **دور الحزم والضغط التفاوضي:** ساهم إصراري واستخدام الإشارة إلى رفع شكوى كوسيلة ضغط نظامية في دفع ممثل الخدمة لإعادة تقييم الموقف، مما أفضى في النهاية إلى حل النزاع واسترداد المبلغ.

4 ثالثاً: أهداف ومصالح الأطراف

4.1 هدف العميلة (أنا)

تركزت أهدافي في استرداد مبلغ الاشتراك بالكامل، وعدم خسارته، والحصول على حل واضح ومباشر، والدفاع عن حقي كمستهلكة، كما مثل الإصرار والتلويح برفع شكوى محاولة واعية لتعزيز موقف التفاوضي.

4.2 هدف خدمة العملاء/نون

سعى ممثل الخدمة إلى الالتزام بسياسات الشركة المتعلقة بالاشتراكات، وتوضيح آلياتها، مع السعي لمعالجة مشكلة العميلة ضمن النطاق المتاح للحفاظ على رضاها.

- **ديناميكية المصالح:** بدت المصالح متباينة في البداية بين التمسك بسياسة المنصة ورغبة العميلة في الاسترداد، إلا أن الحوار المتبادل والمرونة التي ظهرت لاحقاً ساهمتا في تحويل هذا التعارض إلى نقطة توافق أدت للحل المرضي.

5 رابعاً: تحليل الاستراتيجية التفاوضية المستخدمة

يُخلل الموقف التفاوضي باعتباره انتقالاً بين استراتيجيتين رئسيتين:

- **المرحلة الأولى: التنافس (Competition):** برزت هذه الاستراتيجية في بداية التفاوض الفعلي عندما انتقلت من الاستفسار البسيط إلى موقف حازم؛ حيث أضرت على استرداد المبلغ وأوضحت أنني سأقوم برفع شكوى في حال عدم إرجاعه، هدفت من خلال هذا الأسلوب إلى حماية مصالحتي، وتحقيق الهدف المنشود، وممارسة ضغط تفاوضي مشروع دون إساءة أو هجوم شخصي.
- **المرحلة الثانية: الالتزام/المجاراة (Accommodation):** تمثلت في مرحلة الحل، حيث انتقل ممثل خدمة العملاء من شرح سياسات الشركة وشروطها إلى إتاحة استرداد مبلغ 29.99 ريالاً كاستثناء خاص. يُعد هذا التصنيف أدق من "التكامل"، لأن التكامل يعتمد على إعادة صياغة المصالح المشتركة للطرفين معاً، بينما يظهر في هذه التجربة أن الطرف الآخر (خدمة العملاء) هو من قدم التنازل وعدل موقفه لتلبية طلب العميلة.

6 خامساً: تحليل مهارات التفاوض المستخدمة

1. **مهارة الاتصال:** بدأت التواصل باستفسار واضح، ثم تطور الأسلوب تدريجياً ليصبح مباشراً وحازماً في المطالبة بالحقوق عند مواجهة القيود.
2. **الإصاات الفعّال:** ظهر تفاعل متبادل مع مضمون الرسائل؛ حيث استوعب ممثل الخدمة الشكوى، واستجاب بدوري لتوضيحات السياسة والشروط قبل الانتقال لمرحلة الضغط التفاوضي.
3. **الإقناع وبناء الحجج:** دعمتُ موقفِي بالتأكيد على الأخقية في الاسترداد، واستخدمتُ الإشارة إلى رفع شكوى كأداة ضغط تفاوضية فعالة لدفع الطرف الآخر نحو إعادة النظر، بينما قدم ممثل الخدمة مبرراته التنظيمية في البداية.
4. **إدارة الانفعالات:** تميز الحوار بالاحترام المتبادل والمحافظة على الحزم دون تجاوز أو إساءة شخصية، مع التركيز التام على معالجة المشكلة المالية.

5. **المرونة في التفاوض:** نجحت في تحويل موقف الطرفين من القيود والرفض المبدئي إلى قبول استرداد المبلغ وإتمام المعالجة بنجاح.

7 سادساً: تحليل أسلوب التواصل

بما أن التفاوض جرى عبر محادثة كتابية إلكترونية، فإن التحليل ينحصر في الأبعاد النصية البحتة دون افتراض نبرة صوت أو لغة جسد:

- **أسلوب التواصل الكتابي:** تميز بالرسمية والالتزام بالعبارات المهنية من جانب ممثل خدمة العملاء، والوضوح والحزم المباشر في صياغة الطلبات من جانبي.
- **الأثر على النتيجة:** ساهم الوضوح ودرجة الحزم المناسبة في منع تجميع الطلب وبشر الوصول إلى النتيجة الإيجابية.

8 سابعاً: التقييم الشخصي والبدائل

- **تقييم التجربة:** أرى أن نتيجة التفاوض كانت ناجحة بامتياز، حيث تحقق الهدف الأساسي المتمثل في استرداد مبلغ الاشتراك كاملاً، وكان للإصرار واستخدام التلويح برفع شكوى دور فعال في تسريع الاستجابة.
- **البدائل والاستراتيجيات المقترحة (لتحسين الكفاءة مستقبلاً):**
 - صياغة الطلب بصورة مباشرة وحازمة منذ البداية لتوفير الوقت.
 - توضيح عدم الاستفادة الفعلية من مزايا العضوية بشكل صريح مسبقاً.
 - طلب تعهد الحالة رسمياً للمشرف في حال تباطؤ الممثل.
 - المحافظة على الحزم التام مع تجشّب أي تصعد غير ضروري.
- ملاحظة تمييزية: البدائل المقترحة تمثل خيارات تحليلية لتحسين الأداء مستقبلاً، وليست أحداثاً وقعت بالفعل في أصل التجربة.

9 الخلاصة

تعلمتُ من هذه التجربة أن التفاوض الفعال في بيئة خدمة العملاء يعتمد بشكل محوري على الوضوح، والهدوء، والحزم، وقد وفر الانتقال الاستراتيجي من التنافس عبر الضغط المشروع إلى الالتزام/المحاورة من جانب الشركة باعتباره المحرك الأساسي لحل النزاع، لتنتهي التجربة بتحقيق الهدف النهائي واسترداد مبلغ الاشتراك بنجاح.