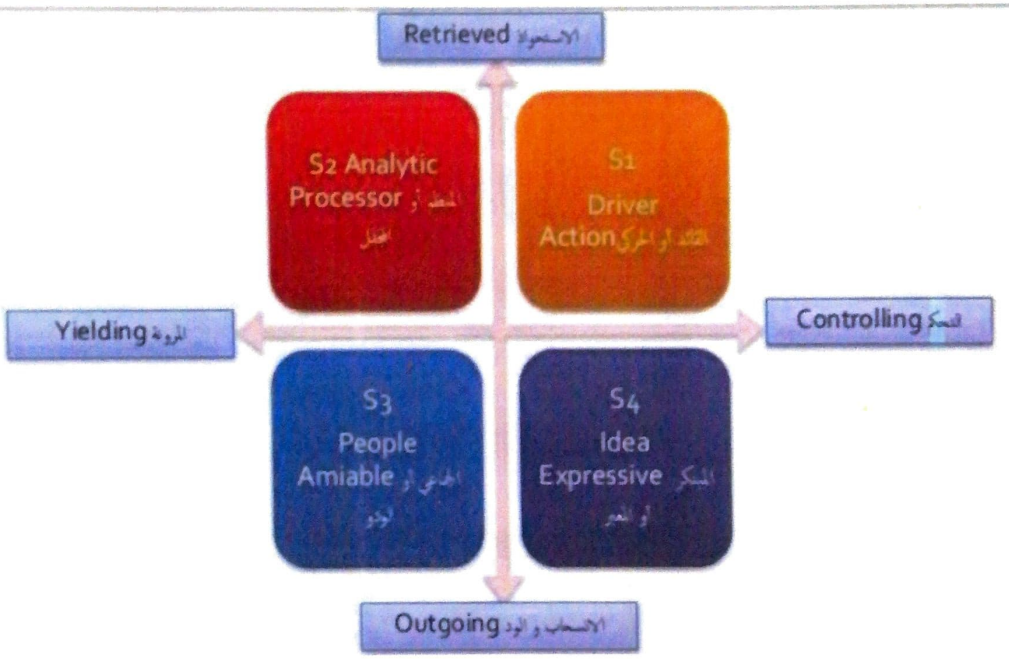
التعامل مع العملاء

- اعرف توقعات العميل

الدقة: قدرتك على تسليم الخدمة التي وعدت بها العميل بصورة موثوق فيها ودقيقة
الاستجابة: الحماسة في مساعدة العملاء وتسليم خدمة فورية
التعهد: المهارة، المعرفة، مجاملة الزبائن ونقل الثقة
التعاطف: الاهتمام، التركيز الشخصي، وبناء العلاقات مع العملاء
الأشياء الملموسة: المنتجات، الخدمات، شكل المحل، المرافق والمعدات

أنواع شخصيات العملاء



الذكاء الوجداني

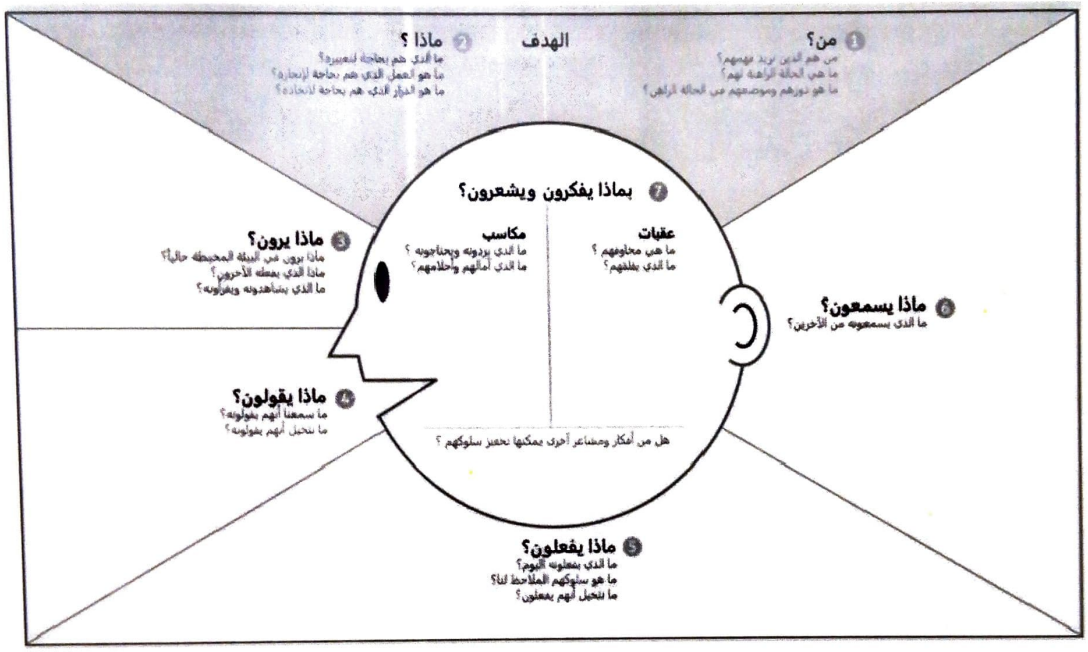


التقمص الوجداني Empathy

- القدرة على مشاطرة الآخرين مشاعرهم وتفهّمها

وأيضًا القدرة على فهم الحالة الذهنية لشخص آخر وتفهّم مشاعره

لوحة خريطة التعاطف للعملاء



ارسم خريطة التعرف لعملائك