

علامات تدل على عدم رضا العميل قبل ترك مراجعة سيئة

ملف مجاني من مكتبة QIn · إنفوجرافيك توعوي لأصحاب المطاعم والمقاهي والمنشآت الخدمية

أغلب المراجعات السلبية العلنية لا تظهر فجأة — يسبقها عادة إشارات صامتة يمكن ملاحظتها لو انتبهت لها إدارتك وفريقك مبكراً. هذه ٨ علامات شائعة تستحق المراقبة.

1 تقل زيارته أو طلباته بشكل ملحوظ

عميل كان منتظماً وبدأ يغيب أو يقلل تردده دون سبب ظاهر.

2 يردّ بعبارات مقتضبة عند سؤاله عن رأيه

إجابات باردة مثل "تمام" أو "لا شيء" بدل التفاعل المعتاد.

3 يشتكي لموظف مباشرة دون أن يطلب حلاً واضحاً

يفرّغ انزعاجه شفهيّاً دون أن يتوقع أن يتحرك أحد فعليّاً.

4 ينتظر وقتاً أطول من المعتاد دون أن يعلّق

الصمت أحياناً إشارة أقوى من الشكوى المباشرة.

5 يطلب التحدث مع المسؤول دون سبب واضح يذكره

غالباً لديه ملاحظة لا يريد قولها لموظف الخط الأول.

6 يتجاهل عروض الولاء أو الخصومات الموجهة له

فقدان الاهتمام بالتواصل التسويقي مؤشر على تراجع الارتباط بالمكان.

7 يقارن تجربته بمكان آخر بشكل متكرر

حين تتكرر المقارنة، غالباً يكون قد بدأ يفكر بالبدل فعليّاً.

8 يغيّر طريقة تفاعله المعتادة

كإلغاء حجز متكرر، أو التحول من الحضور المباشر إلى التوصيل فقط دون سبب واضح.

نصيحة QIn: درّب فريقك على رصد هذه الإشارات ورفعها فوراً في **سجل الشكاوى والملاحظات** (من مكتبة QIn)، بدل انتظار أن تتحول إلى مراجعة سلبية علنية يصعب التراجع عن أثرها.