

من عميل غاضب إلى عميل دائم: خطوات عملية

ملف مجاني من مكتبة QIn · دليل قصير للتعامل مع شكوى مباشرة من عميل

العميل الذي يشتكي ما زال يهتم بك — لو لم يهتم لترك المكان بصمت دون أن يقول شيئاً. طريقة تعاملك مع لحظة غضبه هي ما يحدد إن كان سيعود أم لا.

1 استمع دون مقاطعة حتى ينتهي من الشرح

قاوم رغبتك بالتبرير الفوري؛ العميل غالباً يريد أن يُسَمَّع قبل أن يريد حلاً.

2 اعترف بالمشكلة واعتذر بصدق

اعتذار مباشر وبسيط، دون تبرير مبالغ فيه يبدو وكأنك تنكر المشكلة.

3 قدم حلاً ملموساً وفورياً إن أمكن

حتى لو كان بسيطاً، الحل الفوري يُظهر جدّيتك أكثر من أي اعتذار لفظي.

4 تابع معه بعد الحل

تواصل قصير بعد يوم أو يومين للتأكد من رضاه يترك أثراً أقوى من الحل نفسه أحياناً.

5 حوّل التجربة إلى فرصة

دعوة لزيارة قادمة أو عرض بسيط يحوّل الموقف السلبي إلى بداية علاقة أطول.

تذكّر: العميل الذي تُحل مشكلته بسرعة واحترافية غالباً ما يصبح أكثر ولاءً من عميل لم يواجه مشكلة من الأساس — لأنه اختبر فعلياً كيف تتعامل معه إدارتك وقت الضغط.