[#نصيحة\_من\_خبير](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%86%D8%B5%D9%8A%D8%AD%D8%A9_%D9%85%D9%86_%D8%AE%D8%A8%D9%8A%D8%B1?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZU_BWj3VLguI6__bSUKCrFBGgvfPaYzblQ7VywheuAbs1zrQCN4WI6MkDcq8CjW4lvGKLFijJYfvXFMXjFbGXHVBrV9pxGVRrruISFBE2SIt-vbn-oGX4ZxJa46Kdpxdax1OEVaO8JeNQacRn54YYuObHXa2dn_xBmsnyX6lKy3NfaO0djXdgverUyHD3ZDTXb4Rm0X0EGOxwmwsE7XmdKE&__tn__=*NK-R)

-

[#أخطاء\_العملاء\_في\_التواصل\_مع\_الشركات](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A3%D8%AE%D8%B7%D8%A7%D8%A1_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%A1_%D9%81%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84_%D9%85%D8%B9_%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A7%D8%AA?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZU_BWj3VLguI6__bSUKCrFBGgvfPaYzblQ7VywheuAbs1zrQCN4WI6MkDcq8CjW4lvGKLFijJYfvXFMXjFbGXHVBrV9pxGVRrruISFBE2SIt-vbn-oGX4ZxJa46Kdpxdax1OEVaO8JeNQacRn54YYuObHXa2dn_xBmsnyX6lKy3NfaO0djXdgverUyHD3ZDTXb4Rm0X0EGOxwmwsE7XmdKE&__tn__=*NK-R)

-

اتكلّمنا كتير عن واجبات الشركات في التواصل مع العملاء

وشرحنا أكتر من مرّة قاعدة ( العميل على حقّ )

-

فخلّينا النهارده نتكلّم عن الجانب الآخر - عن الأخطاء اللي بتيجي من جانب العميل - مش الشركة

-

دي رسالة بعتها لي أحد المتابعين - فيها حوار بين عميل وشركة

-

الشركة مقصّرة في واجبها من حيث التواصل والردود - فقام العميل شاتمهم

-

فاللي باعت لي الرسالة متوقّع إنّي هقول له إنّ الشركة غلطانة ( لوحدها )

-

فخلّينا نوضّح في البوست ده الطريقة الصحيحة من طرفك انتا كعميل في التواصل مع الشركة - من خلال استعراض أبرز الأخطاء اللي بيرتكبها العميل في التواصل

-

[#الخطأ\_الأوّل](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%B7%D8%A3_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%88%D9%91%D9%84?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZU_BWj3VLguI6__bSUKCrFBGgvfPaYzblQ7VywheuAbs1zrQCN4WI6MkDcq8CjW4lvGKLFijJYfvXFMXjFbGXHVBrV9pxGVRrruISFBE2SIt-vbn-oGX4ZxJa46Kdpxdax1OEVaO8JeNQacRn54YYuObHXa2dn_xBmsnyX6lKy3NfaO0djXdgverUyHD3ZDTXb4Rm0X0EGOxwmwsE7XmdKE&__tn__=*NK-R) /

-

[#عدم\_وصف\_الحالة](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%B9%D8%AF%D9%85_%D9%88%D8%B5%D9%81_%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A9?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZU_BWj3VLguI6__bSUKCrFBGgvfPaYzblQ7VywheuAbs1zrQCN4WI6MkDcq8CjW4lvGKLFijJYfvXFMXjFbGXHVBrV9pxGVRrruISFBE2SIt-vbn-oGX4ZxJa46Kdpxdax1OEVaO8JeNQacRn54YYuObHXa2dn_xBmsnyX6lKy3NfaO0djXdgverUyHD3ZDTXb4Rm0X0EGOxwmwsE7XmdKE&__tn__=*NK-R)

-

حضرتك كعميل بتتواصل مع شركة - واجبك الأوّل هو تعريف نفسك وتوصيف الحالة اللي بتتواصل بخصوصها

-

يعني لازم تتكلّم بالطريقة دي

-

السلام عليكم

معاكم فلان الفلانيّ

من شركة كذا

المتخصّصة في كذا وكذا

-

بكلّمكم بخصوص كذا

-

حيث إنّنا محتاجين المنتج الفلانيّ عشان نعمل بيه كذا

-

المنتج المطلوب مواصفاته كذا وكذا

-

اللي قاعد قصادك الناحية التانية - طول النهار بتجي له رسايل من نوع ( صبّح يا اسطى - طابخين إيه النهارده )

فحتّى لو انتا عميل جادّ - هوّا متبرمج إنّك داخل تهرّج - فقاعد متربّص لك ومنتظر انتا هتحرق دمّه من أيّ اتّجاه

-

فلمّا بتبعت له رسالة بالترتيب ده - وبالوضوح ده - بيتعدل ع الكرسي كده - ويبتدي يشوف مين العميل الجادّ اللي داخل علينا ده - إيه ده - شكله هيعملها ولّا إيه

-

فيه شركات كتير قالت لي ( إحنا اهتمّينا برسالتك بسبب الصياغة )

الصياغة قبل المحتوى أقصد

-

بداية رسالة زيّ

-

السادة شركة / كذا .. المحترمون ...

عناية السيّد المهندس / فلان الفلانيّ .. المدير التنفيذيّ .. المحترم ...

تحيّة طيّبة وبعد ..

مرسلة لكم / فلان الفلانيّ

بخصوص / الحاجة الفلانيّة

-

غصب عنّه اللي قاعد الناحية التانية لازم يتعدل ويشوف انتا بتقول له إيه

-

رسالتك الواضحة هي رقم 1 في التواصل الناجح

حتّى الشركات الصينيّة بيجيلي تعليقات كتير منهم قبل ما يقولوا أيّ حاجة بتقول ( نحيّيك على رسالتك الواضحة )

-

الرسالة بكون باعتها ع الميل - ومعاها فايل بي دي إفّ - ومعاها صور للمنتج اللي عاوزه - أو الماكينة

-

وبعد ما ابعتها ع الميل بقوم باعتها لهم على الواتس تاني

وباعت لهم فايل البي دي إفّ لوحده

والصور لوحدها

-

بحيث اللي بيكلّمني ده بتاع مبيعات - ممكن جدّا يكون مش فاهم في الفنّيّات - فلو محتاج يبعت الصور لمهندس الشركة يفهم منّه حاجة - يقدر يبعتها له بسهولة

-

فيه عميل قال لي أنا عملت الدراسة معاك - لإنّك كنت باعت عرض سعر قدّ دراسة كان عاملها لي مكتب قبلك

-

كنت باعت له عرض السعر في حوالي 10 صفحات - قبل منّي كان فيه مكتب عامل له دراسة في 10 صفحات أصلا !!

-

فواجبك الأوّل في التواصل مع الشركة هوّا تعريف نفسك و وتوضيح طلبك

-

لكن - تقوم داخل ضارب الباب برجلك كده من غير سلامو عليكو حتّى - وإيه بقى الكلام على إيه

فتلاقي ردّ هزيل من الطرف الآخر

تقوم شاتمهم - وطالع عامل بوست تقول فيه الشركات في مصر ما عندهاش احترافيّة

حوش يا ولا الاحترافيّة اللي بتدلدق منّك يا ولا

-

[#الخطأ\_الثاني](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%B7%D8%A3_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%86%D9%8A?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZU_BWj3VLguI6__bSUKCrFBGgvfPaYzblQ7VywheuAbs1zrQCN4WI6MkDcq8CjW4lvGKLFijJYfvXFMXjFbGXHVBrV9pxGVRrruISFBE2SIt-vbn-oGX4ZxJa46Kdpxdax1OEVaO8JeNQacRn54YYuObHXa2dn_xBmsnyX6lKy3NfaO0djXdgverUyHD3ZDTXb4Rm0X0EGOxwmwsE7XmdKE&__tn__=*NK-R) /

-

[#عدم\_احترام\_نظام\_الشركة](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%B9%D8%AF%D9%85_%D8%A7%D8%AD%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D9%85_%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZU_BWj3VLguI6__bSUKCrFBGgvfPaYzblQ7VywheuAbs1zrQCN4WI6MkDcq8CjW4lvGKLFijJYfvXFMXjFbGXHVBrV9pxGVRrruISFBE2SIt-vbn-oGX4ZxJa46Kdpxdax1OEVaO8JeNQacRn54YYuObHXa2dn_xBmsnyX6lKy3NfaO0djXdgverUyHD3ZDTXb4Rm0X0EGOxwmwsE7XmdKE&__tn__=*NK-R)

-

الخطوة التانية بعد ما تبعت للشركة رسالة واضحة - هو إنّك تسأل الشركة عن

( حضراتكم نظامكم إيه في التعامل في هذا الموضوع )

-

عملاء كتير مثلا يقولوا لي ( عاوز اجيلك المكتب اتكلّم معاك )

-

أوّلا هوّا ما قالش جاي يتكلّم عن إيه - ممكن يكون متضايق من مراته مثلا فهيجي لي المكتب يفضفض - ما هو لسّه ما قالش موضوعه إيه

-

ثانيا - أصلا مين قال لك إنّ نظام المكتب إنّك تجيلي المكتب تتكلّم معايا !!

-

وده سببه إيه ؟

-

سببه إنّ العميل لا يحترم نظام الشركة في التعامل - لدرجة إنّه لا يسأل عنّه أصلا

ونسأل ليه - ما أنا عميل بقى واللي اقول له انتوا تظبطوا نفسكوا عليه - مش العميل على حقّ يا خويا ولّا إيه

-

يؤسوفني أقول لك إنّ قاعدة ( العميل على حقّ ) - ليها 4 استثناءات - من ضمنهم إنّ العميل مش من حقّه يتدخّل في نظام الشركة

-

يعني

إحنا بنفتح الساعة 9 الصبح مثلا وبنقفل الساعة 5 - لو حضرتك عاوز تقابلنا الساعة 8 الصبح أو 6 بالليل - فده مش من حقّك

-

أنا محامي باشتغل في إجراءات الشركات مثلا - وما باخدش قضايا جنائيّة - مش من حقّك تجبرني أمسك لك قضيّة جنائيّة

-

أنا شركة باقبل التحويلات على البنك فقط مثلا - مش من حقّك تطلب منّي رقم فودافون كاش تحوّل لي عليه الفلوس

-

ما بالك بقى بإنّك تلاقي عميل بيقول لي - هحوّل لك 10 % من أتعاب الدراسة لحدّ ما نناقش

يا حراوا يا وراد - وانتا كمان عملت عرض سعر من دماغك كده - وحدّدت فيه الدفعة المبدئيّة بتبقى كام - ما تيجي تمسك الشيشة احسن

-

شركة مثلا بتتواصل على الميل - مش من حقّك تراسلهم ع الواتس

بيتواصلوا ع الواتس - مش من حقّك ترنّ عليهم

-

فقبل أيّ حاجة - واجبك كعميل إنّك تسأل الشركة - لو سمحتوا إنتوا نظم التعامل بتاعكم إيه

-

مطلوب منّي إيه في الأوّل - هل مطلوب ورق - مطلوب سجلّ تجاريّ

فيه شركات بتبقى طالبة شهادة قيد في ضريبة القيمة المضافة - شهادة تسجيل في اتّحاد المقاولين

شوف الشركة اللي بتتواصل معاها طالبة إيه الأوّل

-

أيّ شركة بكلّمهم إنّي عاوز اعمل جلسة زوم بينهم وبين عميل عندي عشان نستفسر عن حاجة - بسألهم - هل الاستشارة مدفوعة ولّا مجّانيّة

ولو الاستشارة مدفوعة - بسألهم إيه طريقة الدفع اللي بيقبلوها

وبعد كده اسألهم حضراتكم تفضّلوا الجلسة تكون الساعة كام - واظبط نفسي على مواعيدهم

-

مش تفترض إنّك عشان انتا العميل يبقى انتا اللي تحطّ نظام وتمشّي الشركة عليه

-

الأعجب من كده لمّا الشركة تقول للعميل نظامنا كذا - يقوم العميل قايل لهم ( بسّ المفروض كذا )

-

مفروض منين حضرتك - مين اللي فرضه - قعدت انتا وصحابك ع القهوة يعني وعملتوا نظام للشركات

لو نظام الشركة مش عاجبك يبقى حضرتك تسيب الشركة دي وتشوف غيرها

-

وهنا تبان معضلة كبيرة في هذا السياق

-

ألا وهي - إنّ العميل بيكون عارف شركة واحدة - فهيّا ما فيش غيرها - وهامسكها اعصرها لحدّ ما اخلّيها تعمل اللي انا عاوزه - يا إمّا هاشتمهم واشهّر بيهم ع الفيس - دا دماغ العميل

-

فبنقول لحضرتك - حضرتك لازم يكون معاك بيانات عشرين تلاتين شركة - تكلّمهم كلّهم - هتلاقي تلات أرباعهم مش على مزاجك - يبقى مع السلامة بمنتهى الأدب - وتشوف الباقيين اللي نظامهم يتناسب معاك

-

أنا عادة باتواصل مع حدّ أدنى 20 أو 30 شركة - مش أقلّ من كده

-

لكن تلاقي العميل عارف شركة واحدة - فما عندوش فرصة يقول لهم مع السلامة ويشوف غيرهم

ومن هنا بتبدأ الصدامات تحصل - لإنّه ما عندوش بديل - فبيتخيّل إنّ الحلّ هوّا إنّي أغصب الشركة دي على اللي انا عاوزه

-

[#الخطأ\_الثالث](https://www.facebook.com/hashtag/%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%B7%D8%A3_%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZU_BWj3VLguI6__bSUKCrFBGgvfPaYzblQ7VywheuAbs1zrQCN4WI6MkDcq8CjW4lvGKLFijJYfvXFMXjFbGXHVBrV9pxGVRrruISFBE2SIt-vbn-oGX4ZxJa46Kdpxdax1OEVaO8JeNQacRn54YYuObHXa2dn_xBmsnyX6lKy3NfaO0djXdgverUyHD3ZDTXb4Rm0X0EGOxwmwsE7XmdKE&__tn__=*NK-R) /

-

[#قلّة\_الأدب](https://www.facebook.com/hashtag/%D9%82%D9%84%D9%91%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A8?__eep__=6&__cft__%5b0%5d=AZU_BWj3VLguI6__bSUKCrFBGgvfPaYzblQ7VywheuAbs1zrQCN4WI6MkDcq8CjW4lvGKLFijJYfvXFMXjFbGXHVBrV9pxGVRrruISFBE2SIt-vbn-oGX4ZxJa46Kdpxdax1OEVaO8JeNQacRn54YYuObHXa2dn_xBmsnyX6lKy3NfaO0djXdgverUyHD3ZDTXb4Rm0X0EGOxwmwsE7XmdKE&__tn__=*NK-R)

-

نتيجة لتكرار الكلام عن قاعدة ( العميل على حقّ ) تخيّل بعض العملاء إنّ على حقّ دي يعني أنا اشتريت الشركة بموظّفينها - فيبقى من حقّي اشتمهم عادي - وهمّا واجبهم يقولوا لي خدّامينك يا فندم

-

وقبل ما نشرح النقطة دي - حابب أقول لحضرتك حاجة كده على جنب كنصيحة من أخّ قبل ما تكون نصيحة من خبير - الشركة اللي تلاقيها قبلت الإهانة منّك - إعرف إنّهم هيشمبروك - إزّاي - ما تسألش - جرّب وهتشوف بنفسك

-

اللي فاتح شركة من سنين ما تتخيّلش إنّك جاي تتناصح عليه النهارده - هوّا يقدر يأكّلك الأونطة ويطلّعك مبسوط - عشان تبقى تشتم براحتك

-

فلو لقيت شركة بتتقبّل منّك التجاوز - إفهم مباشرة إنّهم بيليّفوك - آديني قلت لك - وانتا حرّ

-

نرجع بقى لموضوع قلّة الأدب

-

العميل بيبقى متخيّل إنّه من حقّه يشتم الشركة

مع إنّه لسّه ما دفعش فلوس أصلا !!

-

يعني حتّى لو هنقول دا دافع فلوس ومن حقّه يتضايق عشان ياخد الخدمة اللي متأخّرة ليه - فعمليّا حضرتك لسّه ما دفعتش فلوس أصلا

وحتّى لو دفعت فلوس - فالفلوس دي ما فيش جزء منها إنتا دافعة مقابل خدمة إشتمني شكرا

-

وده يرجع للموضوع اللي بقالي فترة باتكلّم عنّه - وهو ( عقدة الاستحقاق )

-

إنّ العميل بيكون متخيل إنّ شتايمي هي كلام عادي - زيّ ما انا من حقّي اتكلّم كلام عادي - فالشتايم هيّا كلام عادي - الشركة زعلت ليه مش فاهم انا

-

تكونش الشركة دي ما تعرفش إنّ ( العميل على حقّ )

-

يؤسوفني للمرّة التانية أقول لحضرتك إنّه حتّى الحقوق - مش من حقّك تتعسّف في استخدامها

-

يعني - مش معنى إنّ ليك حقّ - إنّك يبقى من حقّك تتعسّف في استخدامه

إسأل محامي حتّى هيقول لك كده - إنّك حتّى لو المحكمة حاكمة لك بشيء - فمش من حقّك تاخده على سبيل التعسّف

-

زيّ ما انتا بيتك ملكك - من حقّك تشغّل فيه الكاسيت مثلا - بسّ مش من حقّك تعلّي الكاسيت بشكل يزعج جيرانك

لو فيه قناة ماء بتمرّ على أرضك مثلا - فمش من حقّك تسحب كلّ الماء اللي فيها فتمنعه عن جارك اللي بعدك

من حقّك تضرب إبنك - لكن مش من حقّك تضربه ضرب مبرح يؤذيه - وييجي حدّ يكلّمك تقول له دا ابني ومن حقّي اضربه

-

والأمثلة تطول

-

فحتّى لو العميل على حقّ - فمش معنى الحقّ ده إنّك تتعامل مع الشركة بلغة جافّة - وبعد شويّة تقوم شاتمهم - ومتخيّل إنّ ده من حقّك كعميل

-

حضرتك عميل - دافع فلوس ( دا لو دفعت يعني - إنتا بتكون لسّه ما دفعتش حاجة ) - وليك خدمة

فحقك هوّا إنّك تاخد الخدمة بالشكل المتّفق عليه - لكن كلمة العميل على حقّ مش معناها إنّ الشركة وموظّفينها بقول حلال لك تعمل فيهم ما بدالك

-

فممكن نجمل واجبك كعميل في التعامل مع الشركة في ال 3 نقاط دول

1 - توضيح طلبك

2 - الاستفسار عن نظام الشركة

3 - التعامل بأدب

-

إعمل كده

وبعد كده لو ما خدتش اللي انتا عاوزه - يبقى سيب الشركة دي وروح للّي بعدها بمنتهى الهدوء