

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

---



## مقدمة تمهيدية



- العميل هو العميل لذا يجب أن نحترمه ونقدم له أفضل ما لدينا.
- وكما هو معلوم فإن البشر مختلفون في تركيبتهم النفسية ويتنوعون في أنماطهم السلوكية، ونحن في تعاملاتنا اليومية و على الصعيد الشخصي و العملي نتعامل مع هذه الأنماط المتنوعة من الأشخاص، و حتى نتمكن من إنجاز معاملاتنا الشخصية و العملية يجب علينا أن نتفهم الطرف الآخر لنحسن التعامل معه، و تزداد أهمية هذه المعرفة عندما يتعلق الأمر بالعمل و خاصة العمل الذي يتطلب التعامل دوماً و بشكل مباشر مع العملاء على اختلاف مستوياتهم و درجاتهم، ومن هنا تأتي أهمية التعرف على أهم التصنيفات المتعارف عليها للعملاء، مع ذكر أهم الأساليب و الطرق الواجب اتباعها عند التعامل مع كل نوع.

# انواع العملاء

١٥ العميل خشن الحديث

٩ - العميل المعوق

١ - العميل الصامت

١٦ العميل العليم ببواطن الامور

٨- العميل المندفع

٢- العميل الثرثار

١٧ العميل الودود

١٠- العميل الذي يرغب في معاملة خاصة

٣- العميل المجادل

١٨ العميل الايجابي

١١- العميل المغرور

٤- العميل المتشكك

١٩ العميل كبير السن

١٢ العميل الطامع

٥- العميل المتردد

١٣ العميل الكاذب

٦- العميل المماطل المسوف

١٤ العميل المتعجل

٧- العميل العصبي



## ١- العميل الصامت

- ربما يكون هذا العميل من أصعب أنواع العملاء فهو يرفض أن يعلق أو يتحدث إليك ولو بكلمة واحدة ولا تظهر أسارية أية انطباعات سواء بالقبول أو بالرفض لما تتحدث به ومن الصعب أن تكتشف ما يدور بذهنه .
- يحتاج هذا النوع من العملاء إلى اختراق جدار الصمت لديه بأسئلة لا تتضمن الإجابة عليها (نعم) أو (لا) وإنما تحتاج إلى إجابة مطولة كما يجب أن تتحلى بالصبر و روح الفكاهة وطلب رؤية صراحة فيما يعرض عليه من أمور .



## ٢- العميل الثرثار

- قد يقول العميل لنفسه أن الكلام لا ثمن له.
- بالتالي فإنه يود أن يتكلم طوال الوقت.
- غير مرتب مجادل يحب النقاش اجتماعي متحمس غير منطقي في الرد عليك
- ويحتاج العميل الثرثار إلى لباقة خاصة لإدارة دفة الحديث ويحتاج منك أن تعطى اهتماماً بالغاً لما يقول ثم اجتذابه للموضوع الرئيسي بطريقة ودية وتوجيه الحديث إلى موضوع المقابلة دون إحراج
- احذر أن تسكت هذا العميل بالقوة.

## ٣- العميل المجادل

- لديه هواية إثارة المشاكل من خلال المقاطعة ومناقشة في كل كلمة
- ويتميز هذا العميل بانخفاض الذكاء والهروب من المخاطرة والسلبية في عرض وجهة نظره
- ويتميز بعدوانية عالية وسهل الغضب ويعتقد دائماً بسلامة أرائه التي يتمسك بها بأعصاب متوترة
- ويجب علينا أخذه بناحية الصبر والأناة في التعامل مع هذا العميل مع التأكيد على الإقناع عن طريق إبراز أدلة وبراهين حقيقية
- وأحذر أن تفقد أعصابك لأن ذلك نهاية التعامل .

## ٤- العميل المتشكك

- إنه عميل لا يصدق ماتقولة بسهولة ويكون ذلك واضحاً في كلمته وملامحه وينتقدك هذا العميل بشدة ولا يأخذ أي من أقوالك قضية كما انه غير لبق وينظر اليك هذا العميل بنظرة الشك دائماً باعتبارك تنصب له شبكاً في كل كلمة وكل عرض
- وهذا العميل يحتاج منك باستمرار ان تقدم له دليلاً على صدقك في شكل ورقة او مستند او قائمة او تنفيذ وعد ويتطلب منك فوق ذلك أن تصادق وتثبت له سلامة مقاصدك .



## ٥- العميل المتردد

- هو العميل الذي لا يستطيع أن يتخذ قراراً فهو متخوف ومتحفظ كما ان لديه نقص في التركيز ويحتاج هذا العميل إلى وقت لإقناعه خاصة إذا كانت معلومة ناقصة والعميل المتردد يتخذ قراره بصعوبة ويفتقر الى قدر كبير من الثقة بالنفس ومرتاب وشديد القلق وقد يكون خجولاً
- ويحتاج هذا العميل إلى إشعاره بالثقة مع إيقاف الضغط عليه حين تعلم أنه لا يتناسب مع إمكانياته في اتخاذ القرار وأحذر من ان تزيد الخيارات والبدائل أمامه و عليك و عليك اقتناص أى فرصة أو إشارة لعرض سلعتك او شروطك لا تخذة كقاعدة للنقاش البيعى .



## ٦- العمل المماطل المسوف

- يقابلك هذا النوع من العملاء ولكن قد يكون العمل بالفعل لا يستطيع أن يتخذ القرار إما لنقص المعلومات أو لتكوينه الشخصي وقد يكون مما لا يرغبون في اتخاذ قرارات فورية ويحتاج وقت أكثر للتفكير والدراسة
- ويحتاج هذا العميل الى ابراز حوافز للتعامل الفورى .

## ٧- العميل العصبى

- أن سرعة رد الفعل لدى العميل واتخاذ قرارات متسرعة وحركة العين السريعة تجعلك تشعر أمام عميلاً عصبياً وهو بلاشك من أصعب أنواع العملاء لصعوبة ملاحقة أفكاره والانتقال السريع من الموضوع لآخر وهذا العميل يجب إبعاده عن التفاصيل بقدر الإمكان و عليك ان تتأكد أنه رغم عصبية وعدم ترتيب أفكاره و عليك مساعدته فى العودة لهدوءة وذلك بانبسطك فى الحديث .

## ٨- العمل المنذفع

- عند مقابلتك لأحد العملاء لا ننسى أنه قد يكون متسرعاً للغاية في الرفض أو القبول أو استخدام كل إمكانياته وقدراته وسلطاته في اتخاذ قرارات اندفاعية متسرعة وهذا العمل تلقائى يتعامل بأسلوت رد الفعل ويحتاج من إلى :
- لا تكون مثير للضجر .. مهيجاً للأعصاب بما تعرض من شروط بل كون منطقياً حتى تكون مقبولاً
- اجعل رد الفعل السريع فى صالحك دائماً مكدأ على اختصار المعلومات وعدم اضاءة وقتة الثمين
- كن سريعاً فى التوقع لترى حيثما يكون فكر عميلك واضعاً مستنداتك وأورقك وأدواتك كبرهان معبر عن ما تقول.



## ٩- العمل المعوق

- قدرى فى عميك علة او عاهة تجعل حركة أو طريقة حديثة معينة لأمر خلقى كأن يتلعثم فى الكلام أو أصم أو فاقد أحد الأطراف أو الحواس ويضيف هذا العمل أعباء كبيرة فى نقل أفكاره من تمثيل واستخدام أكثر للغة للتعبير ولكن عليك أن تحذر المبالغة فى التعبير لأن ذلك يمكن يستثير العمل ويجعله يسعى لإنهاء المقابلة دون نتيجة ليقوم بالتحليل دون مناقشة معك أو ضغط منك وبالتالي فإن هذا العمل لا يحتاج إلى أسئلة تفصيلية يتحدث فيها الكثير .
- لذا أعرض ماتقول باختصار وسرعة وأحذر أن تعامله على أساس الشفقة الإنسانية لأن ذلك يصعب مهمتك معه ويجعله يشعر بضعفة أعمل أن بعض هذه العاهات قد تكون فى صالحك مثل رفعه صوته أو محاولته الإصغاء الشديد لما تقول .

## ١٠- العميل الذي يرغب في معاملة خاصة

- تصادفة في كل مكان يأتي اليك ويود أن تنتهي معاملته أولاً قبل سائر أنواع العملاء يعتبر أنه جدير بالحصول على مزايا خاصة دائماً كعميل هام سعر خاص شروط خاصة في الائتمان والتسليم وقد يكون هذا العميل مبالغاً في توقعاته من مؤسستك إلى الحد الذي لا يمكن لك قبوله والرجل الماهر هو الذي يربط بين الاستثناءات التي تمنح للعميل وبين تصرفاته الإستثنائية حتى يكون جدير بهذه الشروط إلا أنه من الضروري أن تشعر كل عميل أن له معاملة خاصة وأن مؤسستك تخرجه بمزايا خاصة من خلال سياسة تنويع الحصول على المزايا ...

## ١١- العميل المغرور

- قد يصادفك هذا العميل الذي يعتقد بتميزه عن الآخرين وقد يكون العميل ذو هيبه تشير بانه متعجرف وبدون ان يقصد ذلك قد تحكم عليه من خلال جلسته او اشارته ولكن هناك العميل الذي يعتبرك منفذا لاوامره التي يعتز بها كثيرا ويتوقع منك خدمه متميزه وهذا العميل يصل اعجابه بنفسه الى حد الثرثره والتصلب ف الرأى باعتبار ان وجودك من اجل خدمته لهو .
- وهذا النمط من العملاء الذين يصادفونك حيث انه يميل الى الاطراء والاعتداد برأيه ويناسبه مدخل المجامله ويحتاج الى صبر كبير من جانب الموظف مانح الخدمه.



## ١٢- العميل الطامع

- هناك العديد من العملاء الذين يقابلونك ويريدون كل شئ مقابل لا شئ ولكن عليك ان تعلم ان من حق العميل ان يحصل على اقصى درجه اشباع يراها في شروط افضل في التعامل وهذا العميل يحتاج الى اشباع واحساس بالانتصار عليك.

## ١٣- العميل الكاذب

- يعتقد بعض العملاء انه من السهل خداع الموظف مانح الخدمه عن طريق البيانات المضلله والمعلومات المتجدده تمثل درعا لتلك الاكاذيب ورغم ذلك شعورك للعميل انه كاذب ذنب لا يغتفر وما عليك الا ان تبرز له بعض الحقائق دون ان تصفه بالكذب ف كل الحقائق المتعلقة طالبه منه الاثبات بطريقه لبقه ووديه

## ٤١- العمل المتعجل

- انه حقا عميلا غير صبور ويحتاج الى اداء كل اعماله في التو واللحظه ودون تأثير وهو عميل سريع الغضب يعتقد في الناس الكسل وعدم الموائمه مع ظروف العصر وينكر عليك خدمتك لغيره باهتمام ويمتاز هذا العميل بعدم حبه للمساواه ودورك هو اشعار العميل بسرعتك في الخدمه وتجهيز مكان للعمل او محلك بما يحله لا يشعر باى ضجر او سأم واترك له شيئا ينشغل به عنك اذا كنت تخدم عميلا اخر كما لا تنسى ان تهتم به وتعطيه عين الرعايه بالاشاره والحديث اثناء خدمه الاخرين.



## ١٥- العميل خشن الحديث

- عميلك هذا جعلته الظروف عديم الثقة بالناس يناقشك يعنف صوته كلماته قد تكون قاسيه تصل في بعض الاحيان الى الشتائم يود دائما ان يشعر باهميته ويتدخل مقاطعا لاي حديث من جانبك وتزداد نسبه هؤلاء العملاء مع حراره الطقس او شعور الناس بضيق عام نتيجة لاجبار غير ساره و عليك ان تضع نفسك دائما محل عميلك فهو هدف تبحث عنه وليس مهمتك تهذيبه بقدر ما هي جذبه ثم الاحتفاظ به ويحتاج هذا العميل الى الصبر وانه والمحافظة على هدوءك لان الغضب ضياع لحقك وضياع لعملاء اخرين عليك بالاهتمام به والاصغاء الى كلماته فقد يكون بها بعض الحقوق وكن حازما معه ولياقه لتكسبه لا لتطرده.

## ١٦- العميل العليم بيواطن الامور

- يعتقد بعض العملاء ان ما يتوافر لديه من معلومات فهو يظهر معلوماته بشكل متعال وايضا فان هذا العميل من العملاء الذين يسهل كسبهم بشئ من الصبر والمثابره وقد يكون لديه بعض الحق في صحه معلوماته وقد تكون معلوماته غير سليمة وفي الحالتين فهو يحتاج الى اطراء ومديح اهتمامه ومعلوماته القيمه و عليك بتقبل تعليقاته مع المثابره في العرض دون غضب لاشباع رغباته في حب الظهور الم اقل لك من قبل انك طبيب نفسي لعملائك.

## ١٧-العميل الودود

- هذا العميل رغم ما يظهره من سلاسه فى التعامل واسترخاء فى الاغصاب والود فى اللقاء الا انه يحتاج منك مقابل ثقته فيك فهو كثير الكلام يتحدث فى كل شئ الا العمل يتناول معك اموره الشخصيه ببساطه ولكنه لا اهميه للوقت لديه فرغم ترحيبه بك فهو يضيع منك مواعيدك الاخرى لعدم تنظيمه وانتظامه هذا العميل تفقده اذا كذبت عليه مره واحده او احس بذلك و عليك مجاراته ثم جذبه للحديث فى الموضوع الرئيسى و عليك تعويده على سلوك رجال الاعمال فى التعامل ليثق بك طريقك اليه واضح مجاملاتك اساس التعامل.



## ١٨- العمل الايجابي

- في ما رايت من تحليل لشخصيات عملائك فانت لم تواجه حتى الان شخصيه سويه وهذا ما قصدناه معك فان تعاملك مع شخصيات ذات عله في التكوين يجعلك على استعداد دائما للتعامل مع ما يبدو من نقائص بمنطق هام جدا هو ان عميلك هكذا ولا تتعامل معه بمنطق انه مريض تدعو له للشفاء وهكذا فقد وقعت اخيرا
- فهو عميل جاد يتعامل بمنطق العقوليه والتحليل الحسابي للامور يتمتع بذكاء ويقدر افتراضات بناءه ويتخذ قرارات سليمة وهو مفاوض عادل في حساباته على المستقبل وعدم اضاعه الوقت.
- ولكنه في مقابل ذلك لا يثق في البائع قليل المعلومات ولا يمكن اتباع منطق المجامله معه من اللحظه الاولى لانه عملي جدا ويقظتك وخبرتك معه ضروريه لانه يتحداك بفكره وتنظيم منطقه وعقله لذا فان اتباع خطوات البيع المبرمجه الصحيحه قد تفيد مع هذا .

## ١٩- العمل كبير السن

- يقابلك هؤلاء العملاء برصيد كبير من الخبره وقدر كبير من المهابه المطلوبه للتعامل معهم يرحبون بمانح الخدمه الذى يجعلهم مستشارين له حين يسألهم وحين يطرح عليهم القضايا اعتبرهم الاكثر علما لتكسبهم واحترم حديثه واشعره دائما انه اكبر منك وتقوم بعض المؤسسات الخدميه كالبنوك باعداد ترتيبات خاصه لهؤلاء العملاء.



- كيف نحكم على العميل ونعرف نوعيته ؟
- يمكننا ذلك من خلال تحليل شخصية العميل، و ذلك بملاحظة حركة أثناء مقابلاته معك
- هل يعلم هذا العميل ماذا يريد؟ هل هو في عجلة من أمره؟ هل قراراته سريعة أم بطيئة؟ انظر إلى ملابس عميلك، إن الملابس تعطي الانطباع الأول عن الناس وتعطيك بعض المؤشرات عن عميلك ،مع ملاحظة أن هذه ليست قاعدة عامة و لكنها تبقى إحدى المؤشرات.
- لاحظ تعبيرات عميلك.
- حاول أن تقرأ تعابير وجهه، و تحاول معرفة ما في قسماته، و كيف يمكنك مبدئياً الحكم عليه لتختار الطريقة التي ستبدأ بها الكلام .
- محادثة للتأكد.
- إن الحديث مع العميل هو من أكثر المؤشرات التي تساعد في تحديد شخصيته، حيث يمكنك ملاحظة صوته وانفعالاته و لغته ، وألفاظه المستخدمة في المحادثة.





Good luck and thank you

MR. Ahmed Bashir

