

# بائع الذهب والمجوهرات

## الحقيبة الرابعة

### خدمة العملاء



## مقدمة

تمثل خدمة العملاء الهدف الأساسي و الاستراتيجي لأي منشأة من منشآت الأعمال , و هي تعكس مجموعة من التصرفات البشرية و المادية و التي يؤدي القيام بها إلى إشباع رغبات العملاء و تحقيق رضاهم , و كسب ولاءهم , و تحقيق أهدافهم .

و تستهدف هذه الحقيبة التي تتعلق بموضوع خدمة العملاء , دراسة المهارات العلمية و العملية لخدمة العملاء , و من ثم فقد صممت هذه الحقيبة بحيث تتناول أسس و قواعد التعامل مع العملاء , و تقديم خدمات ما بعد البيع .

و لتحقيق أهداف هذه الحقيبة , فقد تم تقسيمها إلى ثلاث وحدات , على النحو التالي :

- الوحدة الأولى : و تختص بفن التعامل مع العملاء , من خلال دراسة صفات و خصائص كل نوع , و تحديد كيفية التعامل معه .
- الوحدة الثانية : و تتناول العناية بالعملاء و خدمات ما بعد البيع , حيث تركز على أهمية العناية بالعملاء , و جوانب خدمة العملاء , و شرح خدمات ما بعد البيع في معارض الذهب و المجوهرات .
- الوحدة الثالثة : و تتناول أخلاقيات التعامل مع العملاء و المستمدة من كتاب الله سبحانه و تعالى , و سنة نبيه محمد { ص } .



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

خدمة العملاء

فن التعامل مع العملاء

فن التعامل مع العملاء

## فن التعامل مع العملاء

### الجدارة :

معرفة الخصائص المختلفة للعملاء , و كيفية التعامل معهم , و أهمية ذلك في إتمام العملية البيعية .

### الأهداف :

عندما تكمل دراسة هذه الوحدة , يكون لديك القدرة على :

- معرفة أهمية و أسس التعامل مع العملاء .
- اكتساب مهارات التعامل مع العملاء على اختلاف صفاتهم .
- معرفة الخصائص الشرائية للمرأة , و كيفية التعامل معها .

### مستوى الأداء المطلوب :

أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠ % .

الوقت المتوقع للتدريب : ٣ ساعات .

### الوسائل المساعدة :

- ١ - معرض بيع تشبيهي لإجراء المقابلات البيعية .

متطلبات الجدارة : دراسة الحقائق التدريبية السابقة .

## مقدمة

يواجه البائع أنواعاً متباينة من العملاء ، و يمثل ذلك نوعاً من الصعوبة لتحقيق الأهداف البيعية ، وقد أثبتت إحدى الدراسات أن العميل المتشكك يمثل ٤٤٪ من العملاء ، كما أن هناك ١١٪ من العملاء يعتبروننا خدماً لديهم ، و نسبة كبيرة من العملاء ( ٢٢٪ ) قد تتصف بالتردد في اتخاذ قرار الشراء ، كما أن البعض يعامل البائع على أنه تلميذ في مدرسة ( ٨٪ ) .

معنى ذلك أن ٨٥٪ من العملاء متعبون في التعامل ، فهل نرفض التعامل معهم ؟ ، إن هذا يشير إلى أن أننا نفقد هؤلاء العملاء المحتملين ، و من ثم فإن التعامل معهم أمر حتمي ، ولكن كل حسب صفاته و طبقاً للأسس التالية :

- أن نؤمن بأن البشر مختلفون فيما بينهم .
- عدم الخلط بين وظيفتك كبائع و كرامتك الشخصية .
- أحقية العميل في التعبير عن ذاته بالطريقة التي يحددها هو .
- العميل الذي لديه القدرة على التعبير بصرف النظر عن سماته الشخصية ، أفضل ألف مرة من العميل الصامت .

ويجب أن يعرف البائع أولاً أن كفاءته و قدرته على التعامل مع العملاء لا تظهر مع العميل الودود الصديق ولكن تظهر مع العميل الصعب ، و على ذلك يجب عليه أن يتعرف على نوعية العميل ، و يحدد شخصيته حتى يستطيع أن يتكيف و يتواءم مع كل نوع من أنواع العملاء .

إن متابعة العميل ضرورة للحكم السليم عليه ، فطريقة سير العميل ، و مشييته تحدد مدى جديته في التعامل ، و مدى السرعة المطلوبة في إشباع حاجاته ، كما أن حركة العميل تحدد مدى قلقه و عصبية ، و أيضاً ملابس العميل قد توحى ببعض الأمور للبائع ، و لكن مع أخذ ذلك بحذر شديد فهناك الكثير من أصحاب الملايين الذين لا يرتدون ملابس لائقة بهم ، و لكن الملابس ما زالت تعطي انطباعاً أولاً عن بعض عادات العميل ، و ذوقه .

وعلى بائع الذهب و المجوهرات أن يتابع أيضاً ملامح و تعبيرات وجه العميل ، و حركات اليدين ، و التركيز على صوت العميل ، و انفعالاته ، و لهجته أثناء الحديث إلى غير ذلك من وسائل التعرف على شخصية العميل .

### فنيات التعامل مع العملاء

إن ما سبق يعكس أنواعاً مختلفة من العملاء ، و من ثم فإن على البائع أن يتعرف على أنواعهم ، و صفاتهم ، و كيفية التعامل معهم ، وهو ما سوف يتم تناوله على النحو التالي :

نوع العميل	صفاته	كيفية التعامل معه
الصامت	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يصعب معرفة ما بداخله .</li> <li>- هاديء الطبع واثق من نفسه .</li> <li>- خجول و لا تظهر عليه انطباعات.</li> <li>- صعب التفاهم معه .</li> <li>- لا يحب الاختلاط بالناس .</li> <li>- لا يظهر إجاباً " و لا قبولاً " و يتجنب الأسئلة .</li> </ul>	<p>يحتاج إلى نوع من الصبر ، و روح الفكاهة لإختراق جدار الصمت من خلال طرح أسئلة مفتوحة تحتاج إلى إجابات مطولة و مناقشات ، مع تجنب الأسئلة التي تتضمن الإجابة بنعم أو لا .</p>
الثرثار	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الكلام لا ثمن له عنده .</li> <li>- يتصرف عكس العميل الصامت تماماً " .</li> <li>- يشارك الغير في الحديث .</li> <li>- يتحدث كثيراً " عن موضوعات غير هامة .</li> <li>- غير منطقي في الرد و الحديث .</li> <li>- لا أهمية للوقت لديه .</li> </ul>	<p>يحتاج إلى لباقة خاصة من البائع للسيطرة على الحديث مع إعطاء إهتمام بالغ لما يقول ، ثم اجتذابه للموضوع الرئيس بطريقة ودية ، و توجيه الحديث إلى موضوع المقابلة ، و يجب على البائع ألا يسكته بالقوة .</p>
المتشكك	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ينتقدك بلا مناسبة .</li> <li>- لا يثق بك أو بمنشأتك .</li> <li>- لا يصدق ما تقوله بسهولة .</li> <li>- لا يأخذ أقوالك قضية مسلماً " بها .</li> <li>- غير لبق .</li> </ul>	<p>يحتاج من البائع أن يقدم له دليلاً " صادقاً " على صدق كلامه في صورة ورقة أو مستند ، و أن يخلق معه نوعاً من الصداقة مع توفير ضمانات البيع ، و عدم انخفاض السعر مستقبلاً " ، مع الحذر من الرد على انتقاداته بعنف .</p>

نوع العميل	صفاته	كيفية التعامل معه
خشن المعاملة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مندفع و يغضب بسرعة .</li> <li>- متمسك بأرائه , عديم الثقة بالناس .</li> <li>- لا يهتم بك أو بمؤسستك .</li> <li>- يريد أن يشعر بأهميته .</li> <li>- يستخدم أسلوب التجريح .</li> </ul>	<p>ليس مهمتك تهذيبه بقدر ما هي جذبه , و يحتاج ذلك إلى قدر كبير من الصبر , و هدوء الأعصاب , و الإصغاء إلى كلماته فقد يكون عنده بعض الحق , و كن حازماً " معه بأدب و لباقة لتكسبه لا لتطرده .</p>
العليم بباطن الأمور	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يحتقر البائع , و يتدخل في عمله .</li> <li>- عنيد و يتمسك برأيه .</li> <li>- يظهر معلوماته بطريقة متعالية .</li> <li>- يهدد باللجوء إلى المستويات الأعلى أو المنافسين .</li> </ul>	<p>يحتاج إلى قدر كبير من الصبر و المثابرة في العرض , مع إظهار المديح و الاهتمام بكلماته لإشباع رغباته في حب الظهور .</p>
المتردد	<ul style="list-style-type: none"> <li>- متخوف , و متحفظ .</li> <li>- يحتاج أن تفكر له , و توفر له قدراً كبيراً من المعلومات .</li> <li>- يتخذ القرار بصعوبة .</li> <li>- ليس لديه ثقة في نفسه .</li> <li>- خجول , شديد القلق .</li> </ul>	<p>يحتاج إلى إشعاره بالثقة , مع عدم الضغط عليه , و لا تضع أمامه خيارات كثيرة حتى لا تزيد تردده , كما يحتاج إلى الشرح المنطقي , و الرد على اعتراضاته , و يجب عليك اقتناص أي فرصة أو إشارة لتفضيله إحدى سلعك .</p>

نوع العميل	صفاته	كيفية التعامل معه
الإيجابي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ذو شخصية سوية , جاد .</li> <li>- يتعامل بمنطق عقلائي .</li> <li>- صريح , و ذكي .</li> <li>- مفاوض فعال .</li> <li>- يصغي باهتمام .</li> <li>- حاسم في معالجة الأمور .</li> <li>- يحتاج لمعلومات كثيرة .</li> </ul>	<p>على البائع أن لا يعتمد معه منطق المجاملة في اللحظة الأولى لأنه عملي , و أن يوفر له معلومات مفيدة , و يحتاج إلى قدر كبير من اليقظة و الخبرة لأنه يتحدى البائع بفكره و تنظيم منطقته و عقله , و من ثم فهو أصعب أنواع العملاء .</p>
المغرور	<ul style="list-style-type: none"> <li>- معجب بنفسه و آرائه .</li> <li>- يعتبرك منفذاً لأوامره .</li> <li>- يتوقع خدمة متميزة .</li> <li>- يعتز برأيه , سريع الغضب .</li> <li>- يتجاهل مشاعرك تجاهه .</li> <li>- قد يكون ثرياً .</li> <li>- سريع الغضب .</li> </ul>	<p>هذا العميل سهل التعامل حيث يحتاج إلى مداخل المجاملة و الإطراء , و لكن مع قدر كبير من الصبر و اللباقة .</p>
المجادل	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يثير المشاكل من خلال مقاطعة البائع و مناقشته في كل كلمة .</li> <li>- ذو ذكاء منخفض .</li> <li>- سلبي , و يهرب من المخاطرة .</li> <li>- عدواني , سهل الغضب .</li> <li>- يتمسك برأيه .</li> </ul>	<p>يحتاج لقدر كبير من الصبر , مع توفير الأدلة و البراهين لإقناعه , و يجب على البائع أن يحتفظ بهدوء أعصابه حتى لا يفقد هذا العميل .</p>

نوع العميل	صفاته	كيفية التعامل معه
<b>المماطل المسوف</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- لا يستطيع اتخاذ قرارات فورية فيما يتعلق بالعملية البيعية .</li> <li>- يحتاج لوقت كبير للتفكير و الدراسة .</li> <li>- معلوماته عن المشغولات قليلة .</li> </ul>	<p>يحتاج هذا العميل بشكل أساسي إلى منحه حوافز للتعامل الفوري , مثل منحه خصم , أو هدايا ... الخ .</p>
<b>العميل الذي يرغب في معاملة خاصة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يعتقد أنه جدير بالحصول على مزايا خاصة .</li> <li>- يبالي في توقعاته فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها له .</li> </ul>	<p>يجب إبعاد هذا العميل عن التفاصيل بقدر الإمكان , و مساعدته في العودة لهدوئه , و كذا في اتخاذ قرار الشراء بتقديم مجموعة من المغريات البيعية .</p>
<b>الطامع</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتسم هذا العميل بأنه يريد كل شيء بأقل قدر , أو بدون أن يقدم شيء .</li> <li>- يستغل ظروف المنافسة للضغط على مؤسستك .</li> </ul>	<p>يجب على البائع أن يدرك أن المساومة حق طبيعي للعميل إذا كانت سياسة المؤسسة تسمح بذلك , و أن من حق العميل أن يحصل على أفضل شروط و أن يشعر بالانتصار خلال عملية البيع .</p>

ملحوظة : يمكن أن تتوافر صفة أو أكثر مما سبق في العميل , على سبيل المثال يمكن أن يتصف عميل بالتردد , و في ذات الوقت فإن لديه ميل طبيعي للمساومة في السعر ( العميل الطامع ) .

## كيف تباع للمرأة

رغم ما يشعر به عملاؤك من الرجال بأهميتهم في العملية الشرائية ، فإن المرأة تسيطر وفقاً للدراسات التي أجريت على ميزانية الأسرة على إنفاق نحو ٨٢٪ من إنفاق القطاع العائلي ، ومن ثم فإنها لها أهمية خاصة عند رجال البيع ، وفي سوق الذهب و المجوهرات فإن المرأة هي محور عملية الشراء سواء قامت هي بعملية الشراء ، أو قام الرجل بالشراء ( عند شراء الهدايا ) ، ولذلك يجب على بائع الذهب و المجوهرات معرفة خصائص المرأة و التي يمكن تناولها على النحو التالي :

١. المرأة حادة الحس تجاه ما تراه من مشغولات ذهبية ، لديها حاسة الشم قوية ، و إحساسها بجودة تشطيب المنتجات عالية ، مما يكلف المنتجين الكثير في طرق العرض و أساليب إعداد المشغولات بصورة مناسبة .

٢. تبتعد الكثير من السيدات عن الدخول في التفاصيل الفنية لقطع المجوهرات ، و يعتمدون على المظهر بشكل كبير ، لذا فإن البائع عليه أن يلاحظ ذلك .

٣. تأخذ المرأة وقتاً في التفكير أكثر من الرجل ، لرغبتها في المواءمة بين ما تدفع و ما تحصل عليه من منافع ، و هي أكثر عرضة للإيحاء و التأثير ، و عادة لا تريد المرأة أن تحدث تغييراً مفاجئاً في نمط استهلاكها .

٤. تبحث المرأة بالدرجة الأولى عن انطباع الآخرين عنها ، لذا تهتم بمظهرها الشخصي إلى حد كبير و ترغب في أن تشتري سلعا" تختلف في مظهرها و لو قليلاً" عن السلع التي تشتريها الأخريات .

٥. ترغب المرأة في أن تتميز في مجتمعها المحلي ، و تقليد المشاهير و الالتزام بخطوط الموضة .

٦. ترغب المرأة في الكلام و النقاش و المساومة ، و الشراء في جماعات ، لذا فإنه من الضروري أن يكون البائع على قدر من المعرفة بلغة المرأة في الحديث ، و على التجاوب معها ، ووجود مكان أوسع لاستيعاب مجموعات الشراء .

٧. تحب المرأة أن تعامل معاملة الأميرات في الشراء ، و تفقد أعصابها فوراً إذا قلت لها ( أن الطقم الآخر أكثر ذوقاً" من الطقم الذي قمت باختياره ) ، لا يكفيها في هذه الحالة مجرد الاعتذار البسيط .

## مواقف بيعية

الموقف الأول : ساعد في اتخاذ القرار ( العميل المتردد ) .

المشترية : السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

البائع : عليكم السلام .. هلا ..

المشترية : أريد شراء خاتم ماسي .

البائع : ما وزن الخاتم الذي تريدينه بالتقريب .

المشترية : في حدود ٩ جرام .. لا .. لا أعرف , لم استقر على هذا الأمر بعد .

البائع : لدينا تشكيلة ذات موديلات رائعة و من أفضل ما أنتجنا , وهي لا تتجاوز ٦ جرام , وهي تجمع

بين الشكل الرائع و السعر المناسب ( ثم أعطها ثلاثة خواتم تختار منها . ) .

المشترية : حسناً .. أعطني هذا الخاتم .

البائع : تحت أمرك , إن اختيارك رائع .

تري لماذا نجح هذا البائع في العملية البيعية ؟

الموقف الثاني : المساومة حق طبيعي للعميل .

المشترية : السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

البائع : عليكم السلام .. هلا ..

المشترية : ماذا عندكم من أطقم مجوهرات حديثة .

البائع : لدينا تشكيلة رائعة .

المشترية : أنا أريد موديلات حديثة , و ذات زركون شديد البريق .

البائع : تحت أمرك ( ثم قدم لها تشكيلة من الأطقم ) .

المشترية : أعطني هذا الموديل , ما سعر الجرام من هذا الطاقم .

البائع : لقد اخترتي طقمًا رائعاً , و سعر الجرام ٥٥ ريال .

المشترية : لماذا سعركم عالٍ , ما هو سعر الكسر اليوم .

البائع : سعر الكسر ٣٧ ريال .

المشترية : إذن لقد حصلت على أجور صناعية ١٨ ريال , هذا كثير , أنا آخذ الجرام بسعر ٤٨ ريال .

البائع : إن معرضنا ليس بها فصال , و هذه الأسعار نهائية .  
المشترية : شكرا" .. السلام عليكم .

ترى لماذا فشل هذا البائع في إتمام عملية البيع ؟

الموقف الثالث : العميل الذي يعلم كل شيء .

المشترية : السلام عليكم و رحمة الله و بركاته .

البائع : عليكم السلام .. هلا ..

المشترية : أريد شراء طقم مجوهرات ماسية , ماذا عندكم .

البائع : لدينا تشكيلة رائعة وصلت حديثا" ( ثم عرض عليها عدداً من الأطقم ) .

المشترية : أريد هذا الطاقم .

البائع أبشري .

المشترية : ما سعره .

البائع : إن ثمنه ٤٥ ألف ريال .

المشترية : لماذا سعره غالٍ هكذا , ما هي درجة نقاء الألماس , و درجة اللون , هل القطع يستحق ذلك .. ثم

ما هو الوزن , أو ما يعرف ب 4C,S .

البائع : حسناً" .. يبدو أنك تعرفين كل شيء عن الألماس .

المشترية : نعم .

البائع : إذن أنت لديك القدرة على تقييم الشيء النادر بالمقارنة بالأخرى الذين لا يعلمون قيمة الأشياء

النادرة .

المشترية : حسناً" , إذن سوف أدفع في هذا الطقم ٣٥ ألف ريال .

البائع : لكن هذا أقل سعر يمكن أن أبيع به هذا الطقم , و لكن يشرفني ذلك .

ترى لماذا أتم البائع العملية البيعية بنجاح ؟



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

## خدمة العملاء

### العناية بالعملاء وخدمة ما بعد البيع

## العناية بالعملاء وخدمات ما بعد البيع

### الجدارة :

معرفة أسس العناية بالعملاء , و الخدمات المقدمة لهم حتى تحقق المنشأة هدف إرضاء العميل , و من ثم تحقيق أهدافها البيعية .

### الأهداف :

بعد الانتهاء من دراسة هذه الوحدة , يكون لديك القدرة على :

- التعرف على أهمية العناية بالعملاء .
- معرفة الجوانب المختلفة لخدمة العملاء , و دورها في العملية البيعية .
- معرفة جوانب خدمات ما بعد البيع المتعلقة بالذهب و المجوهرات .
- اكتساب مهارة المحافظة على العملاء , و خلق رابطة بينهم و بين المنشأة .

### مستوى الأداء المطلوب :

أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪ .

الوقت المتوقع للتدريب : ٥ ساعات .

### الوسائل المساعدة :

- ٢ - أدوات تنظيف .
- ٣ - كارت ضمان .
- ٤ - مقاسات خواتم .
- ٥ - مقص .
- ٦ - قطاعة .

متطلبات الجدارة : دراسة جميع الوحدات التدريبية السابقة .

## أولاً : أهمية العناية بالعملاء

لا ينتهي دور البائع بانتهاء العملية البيعية ، و لكن يمتد على ما بعد البيع من خلال التأكد من تحقيق إشباع للعملاء ، فعندما يشتري العميل مشغولات الذهب و المجوهرات يحتاج إلى المتابعة وحل المشكلات ، إن ذلك من شأنه تحقيق العديد من المزايا و التي تتمثل فيما يلي :

١. إمكانية الاحتفاظ بالعملاء و ضمان ولائهم عند تكرار الشراء ، فضلاً عن تأثيرهم على عملاء آخرين .
٢. الوقوف على مزايا و عيوب مشغولات الذهب و المجوهرات .
٣. إرشاد العملاء لكيفية التعامل مع مشغولات الذهب و المجوهرات لا سيما المشغولات الماسية .
٤. وسيلة للحصول على المعلومات عن السياسات التسويقية التي تتبعها المنشأة ، وآلية تطوير المنتجات .
٥. تدعيم المركز التنافسي للمنشأة في مواجهة الشركات العاملة في قطاع الذهب .
٦. تحديد أسباب الاسترجاع و الاستبدال .
٧. توفير المعلومات اللازمة للتغلب على اعتراضات العملاء المستقبلية .

## ثانياً : جوانب خدمة العملاء

### ١ - معالجة شكاوي العملاء :

إن رجل البيع هو الأكثر معرفة بشكاوي العملاء دون أن يظهرونها أو يتعرفون عليها ، لأنه يوائم بين منافعهم ، و ما تحققه لهم مشغولات الذهب و المجوهرات ، و من ثم فإن على رجل البيع أن يعطي إهتماماً خاصاً بمعالجة شكاوي العملاء .

#### أ - دور البائع في حل مشاكل العملاء .

يتحدد دور البائع فيما يتعلق بمعالجة مشاكل العملاء فيما يلي :

- التعرف على مشاكل العملاء ، و كتابتها و تفهمها مهما كانت بسيطة ، أو تافهة ، و أن يستمع و ينصت لهذه المشكلات بإسهاب ، لأنها مفتاح النجاح في العمل البيعي المستقبلي .
- نقل المشكلة التي يعاني منها العميل على المستويات الأعلى إذا لم يكن في سلطتك إيجاد الحل المناسب لها .
- متابعة حل المشكلة ، مؤكداً على تحقيق رغبة العميل .
- تحليل مشاكل العملاء بدقة ، و تحديد أسبابها ، و تأثيراتها على التعامل مع العملاء مستقبلاً .

و في إطار الخدمة المتميزة للعملاء يجب على مؤسسات الذهب و المجوهرات أن تضع سياسة عامة و موحدة لمعالجة مشاكل العملاء , لأن من شأن ذلك حل هذه المشاكل بطريقة موحدة , و تحقيق القبول العام من العملاء .

### ب - أسباب شكاوي العملاء :

هناك عدة أسباب تكون محل شكوى من العملاء عند التعامل مع معارض بيع الذهب و المجوهرات , و على البائع أن يتعرف على هذه الأسباب , تمهيدا " لتلافيها , أو معالجتها , و يمكن تناولها على النحو التالي :

- ١ . تغيير السياسات السعرية , لا سيما زيادة الأجور الصناعية .
- ٢ . ضعف جودة الخدمة المقدمة من رجال البيع .
- ٣ . صعوبة استخدام القفل لا سيما في الأساور .
- ٤ . عدم استمرار لمعان المشغولات الذهبية لفترة طويلة .
- ٥ . تساقط الأحجار من قطع المجوهرات .
- ٦ . عدم التطوير في الموديلات , و عدم توافر الموديلات في التوقيت المناسب للعميل .
- ٧ . طول فترة الحصول على الصيانة و خدمات ما بعد البيع .
- ٨ . نقاط القوة لدى المنافسين , و التي تمثل نقاط ضعف بالنسبة لك .

### ٢ - متابعة عمليات الصيانة وإعادة الصيانة :

من الأشياء الهامة في بناء علاقات مستقبلية مع العملاء الوفاء بمتطلبات الصيانة مثل إصلاح القفل , تثبيت الأحجار , لحام الكسر . . . الخ , بالإضافة إلى ما يطلبه العميل من إعادة صياغة لقطع المجوهرات لا سيما المشغولات المناسبة , و من ثم يجب متابعة هذه العمليات بحيث تتم بأقصى كفاءة ممكنة , و من ثم يتحقق رضا العملاء .

### ٣ - التأكد من أن نظم الصيانة والإصلاح تتناسب مع احتياجات العملاء :

عندما يشتري العملاء مشغولات الذهب و المجوهرات , فإنه يجب الحفاظ عليهم و خلق ارتباط طويل بينهم و بين المنشأة , و يتم ذلك من خلال برامج صيانة و إصلاح على مستوى عالٍ من الكفاءة , سواء كانت بدون مقابل , أو بمقابل ( يجب أن تكون أسعارها معقولة ) , و ذلك للمحافظة على حالة قطع الذهب و المجوهرات بما يحقق رضا العميل , و يجب على بائع الذهب و المجوهرات التعرف على نقاط الضعف في برامج الصيانة و الإصلاح و العمل على تلافيها .

**٤ - علاج مشاكل الاسترجاع :**

تمثل مشاكل الاسترجاع أحد الجوانب الهامة في متابعة العملية البيعية , حيث يرتبط بهذه المشكلة تكاليف الأجور الصناعية , و هناك سياستان في الصدد :

أولهما : الاسترجاع مقابل نقود .

ثانيهما : الاسترجاع مقابل ذهب و مجوهرات .

و تضع المنشآت سياسات أخرى في هذه الصدد مثل المدة التي يتم خلالها الاسترجاع , و السعر الذي ترد به مشغولات الذهب و المجوهرات , و يجب على البائع إعداد تقارير عن أسباب الاسترجاع حتى يتم أخذهما في الاعتبار عند إعداد السياسات الإنتاجية و التسويقية .

**٥ - متابعة الضمان :**

الضمان هو وعد مكتوب أو ضمني يضمن كفاءة أداء مشغولات الذهب و المجوهرات لتحقيق دورها في عملية الإشباع المتوقعة من جانب العملاء , و الضمان أحد الأدوات البيعية الفعالة التي تقدم لإغراء العملاء بالشراء , و على بائع الذهب و المجوهرات أن يقوم بمتابعة تطبيق سياسة الضمان و المشاكل التي تواجه العملاء في هذا الصدد .

و تقوم الشركات الكبيرة بإنشاء أقسام لمتابعة الضمان و الخدمة تحت اسم ( قسم خدمة العملاء ) , و تقوم بتحليل و دراسة أسباب عدم الوفاء بمتطلبات العملاء , و شكواهم , و إبلاغها للإدارات المعنية , كي يتم أخذها في الاعتبار , و توجيه رجال البيع بشأنها , و قد يكون من المفيد في هذا الصدد توفير رقم هاتف مجاني لتسهيل مهمة العملاء في الاتصال بأقسام خدمة العملاء .

**ثالثاً : الجوانب العملية في خدمات ما بعد البيع**

تتمثل أهم الجوانب العملية في خدمات ما بعد البيع فيما يلي :

١. تقديم خدمات التعديل لقطع المجوهرات مثال ذلك , تصغير أو تكبير قطع المجوهرات .
٢. تقديم خدمات الصيانة المجانية للمشغولات الذهبية و المجوهرات مثل لحام الكسر , إصلاح القفل , تساقط الأحجار ... الخ .
٣. تنظيف و تلميع قطع الذهب و المجوهرات .
٤. كتابة الاسم و التاريخ على دبلة الزواج .
٥. إعادة نظم اللؤلؤ , و تشكيله من جديد .

٦. إعادة صياغة المجوهرات القديمة بموديلات جديدة .
٧. تقديم كارت الضمان .

#### أ - خطوات عملية تعديل و صيانة قطع الذهب و المجوهرات :

١. استلام قطعة المجوهرات من العميل بعد فحصها .
٢. الاستفسار من العميل عن طبيعة عملية التعديل أو الصيانة و بيان إمكانية تنفيذها من الناحية الفنية .
٣. تحديد قيمة الأجر الصناعية مقابل التعديل أو الصيانة إذا كانت قطعة المجوهرات غير مشتراة من المعرض , أو خارج فترة الضمان .
٤. تحرير سند استلام للقطعة المراد تعديلها أو صيانتها موضحاً" به بيانات القطعة , مع تحديد الفترة الزمنية اللازمة للتعديل أو الصيانة .
٥. إرسال قطعة المجوهرات إلى قسم الصيانة , مع المستندات الخاصة بها .
٦. متابعة قسم الصيانة حتى الانتهاء من المطلوب في الوقت المحدد .
٧. استلام قطعة المجوهرات و التأكد من إنجاز المطلوب .
٨. تسليم القطعة للعميل , مع تحصيل مقابل الصيانة أو التعديل إذا كانت القطعة ليست من إنتاج المنشأة , أو خارج فترة الضمان .
٩. تحصيل مقابل ما تم إضافته من ذهب أو أحجار على القطعة .
١٠. تحرير المستندات المطلوبة لعملية التسليم .

و تمر عملية إعادة الصياغة بنفس المراحل السابقة , و لكن يتم تحصيل قيمة الأجر الصناعية , بالإضافة المقابل ما تم إضافته من ذهب , و أحجار إن وجد .

و فيما يلي نموذج لطلب صيانة في أحد معارض الذهب و المجوهرات .

### طلب صيانة

معرض.....هاتف:..... ذهب  الألماس  طلبيات خاصة  التاريخ.....  
 اسم العميل : .....العنوان : .....هاتف :.....  
 نوع البضاعة :.....  
 المواصفات التقديرية :

إجمالي الوزن	وزن الأحجار			الوزن	
	أحجار عادية	أحجار كريمة	الماس	عيار ٢١	عيار ١٨

رقم القطعة

العمل المطلوب

العربون المقدم.....ريال فقط.....لا غير

اسم المستلم.....

توقيع العميل..... تاريخ الاستلام : / / ٢٠٠ م

المعرض غير مسؤول عن البضاعة بعد ( ٩٠ ) يوم من تاريخ الاستلام و لا يحق المطالبة بها أو استرداد العربون .

**ب - خطوات و شروط الضمان :**

هناك العديد من الخطوات و الشروط فيما يتعلق بخدمات ضمان مشغولات الذهب و المجوهرات وذلك على النحو التالي :

١. التأكد من أن قطعة المجوهرات تخضع لشروط الضمان .
٢. بيان الجوانب المختلفة التي يشملها الضمان , لا سيما الأحجار الماسية من حيث النقاء , واللون , و القطع .
٣. تحديد الفترة الزمنية للضمان .
٤. تعبئة بيانات كارت الضمان و هي اسم المشتري , و رقم الفاتورة , تاريخ الشراء , توقيع البائع .
٥. تسجيل بيانات كارت الضمان في السجل الخاص بذلك .
٦. تسليم كارت الضمان للعميل .

**رابعا" : كيف تحتفظ بعميلك ؟**

الاحتفاظ بالعملاء هدف تسعى إليه أي منشأة , و لكي يتحقق ذلك في مجال الذهب و المجوهرات يجب أن نتفهم ماذا يريد العميل , و ما هي متطلباته , و ذلك من خلال طرح الأسئلة التالية :

١. لماذا يتعامل معك العميل .
٢. ما هي المنافع التي توفرها قطع الذهب و المجوهرات التي يشتريها منك .
٣. ما هي درجة ولائه لما تقدمه من موديلات , و مغريات بيعية .
٤. كيف ينظر العميل إليك , بالمقارنة بمختلف المنافسين من معارض الذهب و المجوهرات .

و الإجابة عن الأسئلة السابقة هي بداية الطريق لأن تفهم العملاء , و تعرف ماذا يريدون , وهو الأمر الذي يتم من خلال توثيق علاقتك بالعملاء , و متابعتهم على النحو التالي :

- التعرف على مقترحات العملاء و تعليقاتهم , و إبلاغ الإدارة بها حتى تكون مصدرا لتقديم موديلات جديدة , أو تطوير الموديلات القائمة .
- متابعة ردة فعل العملاء , عن السياسات التسويقية و الإنتاجية للمنشأة .
- التعرف على الرغبات المتجددة للعملاء , و تقديم ما يناسبها من قطع الذهب و المجوهرات .
- توفير المعلومات التي يحتاجها العملاء لتسهيل مهمتهم في اتخاذ قرار الشراء .

و لكي يضمن البائع بقاء و استمرارية العملاء في التعامل معه عليه القيام بما يلي :

١. إشعار العميل بالاحترام و التقدير .
٢. أن يقدم له من قطع الذهب و المجوهرات , ما يتناسب مع توقعاته .
٣. أن يشعر العميل بأنه قد حصل على ما هو مفيد و نافع من تعامله معه .
٤. تقديم بدائل متعددة من مشغولات الذهب و المجوهرات , مع إشعاره أنها صنعت له شخصيا" .
٥. المحافظة على وقت العملاء , و تأدية الخدمة البيعية بصورة سريعة .

## قواعد خدمة العملاء

## استقصاء :

الدرجة										المؤشر	م
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١		
										١	العناية بالعملاء و الاهتمام بهم في مقدمة أولويات الشركة .
										٢	الإهتمام بمتطلبات العملاء بعيداً عن القواعد الرسمية .
										٣	تسجيل حاجات و رغبات العملاء المتجددة , و إرسالها للإدارة .
										٤	عند فقدان العميل فإن البائع لا يهمل ذلك و يحاول معرفة السبب و يعمل على تلافيه مستقبلاً .
										٥	الإهتمام بأن يقوم العميل بزيارة المعرض مرات عديدة .
										٦	نظام العمل يتيح التعاون مع الزملاء لتحقيق هدف إرضاء العميل .
										٧	يؤكد الرؤساء على أن الاهتمام بالعميل أهم من إنهاء أي عمل آخر
										٨	تحقق سياسات الشركة ولاء العملاء الكامل لما تقدمه من مشغولات .
										٩	هناك متابعة دائمة من الإدارة لخدمة العملاء .
										١٠	تقوم الإدارة بحل مشاكل العملاء على الرغم مما تتحمله من أعباء
										١١	هناك سلطة كاملة للبائع للعناية بالعملاء و تلبية حاجاتهم .
										١٢	هناك معلومات كاملة عن المنافسين فيما يتعلق بسياساتهم للإهتمام بالعملاء و العناية بهم .
										١٣	يضع البائع نفسه مكان العميل عند التعامل مع أي مشكلة .
										١٤	يشارك البائع رئيسه في حل مشاكل العملاء .
										١٥	يتعاون مدير المعرض مع البائع في مواجهة شكاوي العملاء .
										١٦	عندما يتعامل البائع مع أحد العملاء لا يسمع العميل الثاني شيئاً من النقاش .
										١٧	لا يترك البائع العميل إلا بعد إنتهاء العملية البيعية تماماً مع توديعه بكلمات مناسبة .
										١٨	البائع على علم تام بواجباته و مسؤولياته تجاه العملاء .
										١٩	من أهم مقاييس تحديد كفاءة البائع الإهتمام بالعملاء و العناية بهم .

										يشعر البائع بمسئوليته عن فقدان أي عميل .	٢٠
										يعرف البائع دائماً " كيف يتعرف على حاجات و رغبات العملاء قبل أن يلبئها لهم .	٢١
										يستخدم البائع كافة وسائل الاتصال لمعرفة ماذا يريد العميل .	٢٢
										يركز البائع على منع أي خلاف مع العميل , وليس مجرد حل المشاكل معه .	٢٣
										يحدد البائع نواحي القصور في التعامل مع العملاء , و كيفية تلافيها .	٢٤
										يشعر البائع بأن كل التسهيلات التي تقدمها المؤسسة هي من أجل راحة العملاء .	٢٥

إذا حصلت على الدرجة النهائية فأنت و مؤسستك تقدمون للعملاء خدمة فائقة التميز , و يحصل

عميلكم على أعلى درجات العناية و الاهتمام .



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

خدمة العملاء

أخلاقيات التعامل مع العملاء

أخلاقيات التعامل مع العملاء

## أخلاقيات التعامل مع العملاء

### الجدارة :

معرفة أخلاقيات التعامل مع العملاء ، و أهميتها في مجال بيع الذهب و المجوهرات .

### الأهداف :

عندما تكمل دراسة هذه الوحدة ، يكون لديك القدرة على :

- معرفة الجوانب الأخلاقية للتعامل في مجال بيع الذهب و المجوهرات .
- التعامل مع العملاء استناداً على المعايير الأخلاقية و المهنية .

### مستوى الأداء المطلوب :

أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة ٩٠٪ .

الوقت المتوقع للتدريب : ساعتان .

### الوسائل المساعدة :

١ - معرض بيع تشبيهي لإجراء المقابلات البيعية .

متطلبات الجدارة : دراسة جميع الوحدات التدريبية السابقة .

### أخلاقيات التعامل في مهنة بائع الذهب والمجوهرات :

لا تختلف أخلاقيات مهنة بائع الذهب و المجوهرات عن أخلاقيات المهن الأخرى , فجميع أخلاقيات المهن نستمدتها من كتاب الله و سنة نبيه محمد , و من عادات و أعراف و تقاليد هذا البلد الطيب , و على ذلك نشير إلى أهم الأسس في التعامل الطيب و الكسب الحلال في مجال تصنيع و تجارة الذهب و المجوهرات :

#### ١- الصدق والنصيحة :

من صور الصدق الربح المعقول الذي لا يشق على الزبون , و بيان حالة السلعة , و عدم كتمان عيوبها , كأن نقول للزبون هذا الألماس ذو نقاوة عالية جدا" و هو ليس كذلك , أو أن نقول هذا الألماس من بلجيكا و هو أمر غير صحيح , أو أن نقول هذه صناعة إيطالية و هي ليست كذلك , و إذا كان في السلعة عيب يجب إخبار الزبون عن هذا العيب , فإن كتمان العيب في السلع غش لا يرضاه الله عز و جل و هو ممحق لبركة البيع , نازع لها : قال رسول الله : ( البيعان بالخيار ما لم يتفرقا فإن صدقا و بينا بورك لهما في بيعهما و إن كذبا و كتما محقت بركة بيعهما ) , رواه البخاري و مسلم .

#### ٢- إرجاح المكيال والميزان :

يجب العدل و إعطاء كل ذي حق حقه في الوزن , فالتاجر يستعمل الميزان في وزن الذهب أو الفضة أو الأحجار الكريمة , فيجب أن ينصف و يعدل في ميزانه امتثالا" لقوله تعالى : ( و يا قوم أوفوا المكيال و الميزان بالقسط و لا تبخسوا الناس أشياءهم ) صدق الله العظيم (سورة هود آية ٨٥) , و إياك و التطفيف في الميزان لأن الله توعد المطففين بالهلاك و العذاب في قوله تعالى ( ويل للمطففين الذين إذا اكتالوا على الناس يستوفون و إذا كالوهم أو وزنوهم يخسرون , ألا يظن أولئك أنهم مبعوثون ليوم عظيم , يوم يقوم الناس لرب العالمين ) , صدق الله العظيم (سورة المطففين الآية ١ - ٦) , و التطفيف هنا هو بخس الناس حقوقهم في الميزان ظلما" و عدوانا" فتوعدهم الله بهذا الوعد الشديد . و على ذلك يجب المحافظة على الميزان و صيانتة دوريا" حتى يعطي القراءة الصحيحة حفاظا" على الحقوق.

#### ٣- بيع الذهب أو الفضة نقدا" :

لا يجوز التأجيل في الحصول على قيمة الذهب أو الفضة المباعة لقول رسول الله { ص } : ( الذهب بالذهب مثلاً" بمثل , يدا" بيد , سواء" بسواء , و الفضة بالفضة مثلاً" بمثل , يدا" بيد , سواء" بسواء , فإذا اختلفت هذه الأجناس فبيعوا كيف شئتم إذا كان ذلك يدا" بيد .) صدق رسول الله .

و كذلك لا يجوز التبدل في صورة المقايضة , كأن يحضر الزبون قطعة من الذهب أو الفضة ليقيمها البائع ثم يخصم قيمتها من سعر البضاعة الجديدة التي رغب الزبون شراءها , و الأصح أن يشتري البائع من الزبون قطعة الذهب أو الفضة القديمة , و يسلمه قيمتها, ثم يبيعه القطعة الجديدة و يقبض ثمنها من الزبون في عمليتي شراء و بيع منفصلتين .

#### ٤- بيع المحرم :

لا يجوز بيع ما هو محرم , أو ما نهى عنه في الدين مثل بيع صور الحيوانات , أو التماثيل أو المخلوقات ذات الأرواح , أو مثل بيع الصليب أو النجمة السداسية أو الرموز الدينية الأخرى , و المعتقدات الغريبة عن مجتمعنا المسلم , و كذلك عدم جواز بيع خواتم الذهب و ما في حكمها للرجال ( و تعاونوا على البر والتقوى , و لا تعاونوا على الإثم و العدوان ) .

#### ٥- لا تبع على بيع أخيك :

لا تبع على بيع أخيك أو تشتري على شرائه , فإنه يجلب العداوة و البغضاء بين المسلمين , و يفرق بينهم , و علاوة على ذلك فإنه محرم , قال رسول الله : ( لا يبيع بعضكم على بيع أخيه ) , رواه البخاري و مثال ذلك أن يشتري الزبون طقمًا " من محل بعشرة آلاف ريال , ثم يذهب إلى محل آخر فيقول البائع أنا أعطيك مثل هذا الطقم أو أفضل منه بتسعة آلاف ريال , و مثال الشراء على الشراء : أن يشتري بائع من زبون طقم مجوهرات ( ذهب كسر ) , على أساس سعر الجرام عيار ٢١ = ٤٠ ريال , فيأتي بائع في محل آخر و يقول للزبون أنا اشتريه منك بسعر الجرام ٤٢ ريال .

#### ٦- احذر من النجش :

فهو ظلم و عدوان , قال رسول الله { ص } : ( إياكم و الظن فإن الظن أكذب الحديث و لا تحسسوا و لا تجسسوا , و لا تتاجشوا , و لا تحاسدوا , و لا تباغضوا , و لا تدابروا , و كونوا عباد الله إخوانًا ) رواه البخاري .

و النجش هو الزيادة في قيمة السلعة مع عدم الرغبة في الشراء حتى ترتفع قيمة السلعة , و هذا فيه تغرير بالمشتري , و خديعة له , و إضرار به , و من صور النجش المحرم أن يقول بائع الذهب و المجوهرات , أعطيك في هذا الخاتم مبلغ معين و هو كاذب , أو أن يقول الزبون اشتريتها بكذا , و هو كاذب .

**٧ - لا تحلف بالله كذبا وزورا :**

لا تحلف بالله فإن متاع الدنيا قليل ، وإن أكل أموال الناس بالباطل ظلم لهم ، ولا يفترض الحلف في البيع و لو كنت صادقا" ، فالحلف منفقة للسعة ، ممحقة للبركة ، قال رسول الله : ( إياكم وكثرة الحلف في البيع فإنه ينفق، ثم يمحق ) ، رواه مسلم .

**٨ - احذر من التعرض لأعراض المسلمين :**

فإنه بئس البضاعة عند العرض على الله ، فإن من الباعة من لا يخاف الله في نساء المسلمين ، فيحاول التفرير بهن ، أو استدراجهن حتى ينال منهن ما يريد ، ويحرم التعرض لنساء المسلمين بالقول السوء و جعلها أحاديث البائعين ، قال رسول الله { ص } : ( فإن دمائكم و أموالكم وأعراضكم بينكم حرام كحرمة يومكم هذا في شهركم هذا في بلدكم هذا . . . . . ) ، رواه مسلم .

**٩ - المحافظة على أسرار العميل :**

ذلك أنه يجب على البائع عدم البوح بأسرار العميل سواء كان لصديق أو قريب ، أو زميل عمل ، فإنها خيانة للأمانة .

**١٠ - احذر الربا :**

فإنه بئس المكسب و بئس المنقلب ، قال الله تعالى ( يمحق الله الربا و يربي الصدقات ، و الله لا يحب كل كفار أثيم ) ، صدق الله العظيم ( سورة البقرة الآية ٢٧٦ ) .

**١١ - احذر من الغش والتدليس :**

مظاهر الغش و التدليس كثيرة ، و الباعة و التجار على علم بها ، قال رسول الله { ص } : ( من غشنا فليس منا ) ، رواه الجماعة إلا البخاري و النسائي .

**١٢ - مبايعة المضطر :**

قد يدخل المرء في ضائقة مالية تجعله يبيع أشياء يمتلكها حتى يخرج من هذه الضائقة ، و هذا الوضع ينطبق على التاجر أيضا" ، فإذا اضطر إنسان إلى بيع ما عنده لدين عليه ، أو مشكلة أرهقته ، فإن بعض الباعة أو التجار ينتهزون هذه الفرصة فيشترون من هذا المضطر بقيمة بخسة تقل عن قيمتها السوقية ، فالبيع و الشراء حلال و لكن ليس على ضرر أخيك المسلم ، و قد نهى الرسول عن بيع المضطر ، و بيع الغرر ، و بيع الثمرة قبل أن تدرك .

**١٣ - السماح في البيع والشراء وبشاشة الوجه :**

حث الرسول صلى الله عليه وسلم على السماح في البيع والشراء ، فالتاجر يجب أن يتحلى بهذه الصفة التي تعطي للتاجر المسلم تميزاً عن غيره ، والسماحة في التجارة بها قدر كبير من التسهيل والتيسير للطرفين ، فعن جابر رضي الله عنه أن رسول الله { ص } قال : ( رحم الله رجلاً سمحاً إذا باع وإذا اشترى ، وإذا اقتضى ) ، رواه البخاري .

و يجب على التاجر أو البائع أن يتحلى بالبشاشة ، وأن يبتسم في وجه زبائنه ، وقد قال رسول الله { ص } : ( تبسمك في وجه أخيك صدقة ) ، إن بعض التجار والباعة تراهم مكشزين متذمرين حتى مع زبائنهم ، فهذا يؤدي على أن ينفر الزبون منهم ، ويعزف عن التعامل مع التاجر أو البائع سيء المعاملة ، أما التاجر والبائع حسن المعاملة مع جميع زبائنهم يجذبهم إليه ويجعلهم من الزبائن الدائمين للمحل .

وقد قال رسول الله { ص } : ( إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم ولكن يسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق ) ، ذكره الألباني في ضعيف الجامع الصغير ، ص : ٢٩٧ .

**١٤ - محبة الخير لأخيك المسلم :**

سواء كان زبوناً أو زميلاً في المهنة أو جار لك أو ... إلخ ، فالبعض يرى أخيه التاجر أو البائع في المحل المنافس يبيع أكثر منه ، فيدب في نفسه الحسد ، وربما يفعل أي شيء لوقف مبيعات هذا البائع كوصف البضاعة بالسوء ، أو الانتقاص من جودتها ، ونحو ذلك ، عن أنس ، عن النبي قال : ( لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه ) ، رواه مسلم .

**١٥ - البيع وقت الصلاة :**

احذر إضاعة الصلاة لأجل كسب دنيوي ، فإن الدنيا لا تساوي عند الله جناح بعوضة ، فإذا أذن للصلاة فاترك الدنيا الزائلة وراء ظهرك واطلب الآخرة الدائمة ، فقد ورد ذكر التجار المؤمنين في القرآن الكريم بقوله تعالى : ( رجال لا تلهيهم تجارة ولا بيع عن ذكر الله وإقام الصلاة وإيتاء الزكاة ، يخافون يوماً تتقلب فيه القلوب والأبصار ) صدق الله العظيم .

**١٦ - إتمام البيع :**

إذا لم يتفرقا البائع و المشتري عن بعض فلهم الرجوع عن قرارهما لما جاء عن عمر قال : قال رسول الله : ( إذا تباع الرجلان فكل واحد منهما بالخيار ما لم يتفرقا ) , متفق عليه .

**١٧ - وجوب قيام التجار بأداء فريضة الزكاة :**

فإنه حق الله فإن أديته أطعت الله و رسوله , و بارك الله لك في مالك , و إن لم تؤد الزكاة فقد عصيت الله و نزعت البركة منه , و يكون وبالاً على مانع الزكاة في الدنيا و الآخرة , قال الله تعالى ( و الذين يكتزون الذهب و الفضة و لا ينفقونها في سبيل الله فبشرهم بعذاب أليم , يوم يحمى عليها في نار جهنم فتكوى بها جباههم و جنوبهم و ظهورهم هذا ما كنزتم لأنفسكم فذوقوا ما كنتم تكنزون ) صدق الله العظيم ( سورة التوبة الآية ٣٤ - ٣٥ ) .

ثم إن منع الزكاة فيه إساءة إلى خلق الله لكونه سبباً في منع الغيث من السماء , قال رسول الله { ص } : ( و لم يمنعوا زكاة أموالهم إلا منعوا القطر من السماء و لولا البهائم لم يمطروا ) , رواه ابن ماجه .

**١٨ - عدم تأخير التجار لأجور الموظفين :**

وجب على أصحاب المصانع , و التجار دفع أجور الموظفين في وقتها , لقول رسول الله : ( أعطوا الأجير أجره قبل أن يجف عرقه ) , رواه ابن ماجه , و من الحقوق الخاصة بالموظف تحديد الراتب و المميزات قبل البدء في العمل لما جاء عن أبي سعيد رضي الله عنه , عن النبي : ( نهى عن استئجار الأجير حتى يبين له أجره ) , رواه أحمد , و بعد ذلك يجب الإيفاء بما اتفق عليه مع الموظف في العقد المبرم , و لا ينقص حقه شيء لقوله تعالى : ( يا أيها الذين آمنوا أوفوا بالعقود ) , صدق الله العظيم , ( سورة المائدة الآية ١ ) .

و لا تنته أخلاقيات مهنة بائع الذهب و المجوهرات عند هذا الحد , و لكن ذكرنا أهمها و أهم مصادر أخلاقنا و تعاملنا هو ما نستمد من الكتاب و السنة و العرف الطيب , و الأصل هنا في التعامل مخافة الله و التقوى في السر و العلن , و من يتق الله يجعل له مخرجاً , و يرزقه من حيث لا يحتسب .



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

خدمة العملاء

الامتحانات الذاتية

(كراسة الطالب)

الامتحانات الذاتية

### أسئلة الوحدة التدريبية الأولى :

أجب عن الأسئلة التالية , ثم تأكد من صحة إجابتك بالنظر للحل النموذجي :

س ١ - اذكر الأسس التي يجب أن يتبعها بائع الذهب و المجوهرات في التعامل مع العملاء :

١. ....
٢. ....
٣. ....
٤. ....

س ٢ - يرى بعض العملاء أن البائع في معرض الذهب و المجوهرات يجب أن يكون خادماً لهم .. هل توافق على ذلك ؟

لا  نعم

س ٣ - يتساوى العملاء فيما بينهم , حيث لا يوجد اختلاف في سماتهم الشخصية .

خطأ  صح

س ٤ - عند التعامل مع العميل المتردد يجب على البائع القيام بما يلي :

١. تقديم خيارات كثيرة أمامه .
٢. الشرح المنطقي و الرد على اعتراضاته , و إشعاره بالثقة .
٣. الضغط عليه حتى يتخذ قرار الشراء .

س ٥ - عند شراء إحدى العميلات لطاغم ألماس , أشارت على البائع أن بعض قطع الألماس تشبه المويسانايت , إلى أي نوع يمكن تصنيف هذه العميلة , و ما الذي يجب على البائع القيام به؟

س ٦ - عندما يظهر العميل معلوماته عن الذهب و المجوهرات , فإن على البائع القيام بما يلي :

١. أن يكون حازماً معه و لا يتركه يتحدث .

٢. إظهار المديح و الاهتمام بكلماته لإشباع رغباته في حب الظهور .  
٣. إشعاره بالثقة مع عدم الضغط عليه .

س٧ - من أصعب أنواع العملاء في التعامل :

١. العميل الثرثار .
٢. العميل المتردد .
٣. العميل الإيجابي .
٤. العميل العليم ببواطن الأمور .

س٨ - من أسهل العملاء في التعامل :

١. العميل المغرور .
٢. العميل المجادل .
٣. العميل الإيجابي .
٤. العميل الطامع .

س٩ - يمكن أن يكتسب العميل صفة أو أكثر من الصفات :

نعم  لا

س١٠ - تسيطر المرأة على النصيب الأكبر من إنفاق القطاع العائلي :

صح  خطأ

س١١ - تتخذ المرأة قرار شراء قطع الذهب و المجوهرات بناء على :

١. أساس عاطفي , وحب المحاكاة و الظهور .
٢. أساس عقلائي .
٣. اساس موازنة بين التكلفة و العائد .
٤. أساس التفاصيل الفنية لقطع الذهب و المجوهرات .

س١٢ - بعد شراء إحدى العميلات لطقم مجوهرات . أشار إليها البائع بأن هناك طقماً آخر ذو موديل راقٍ .. هل تصرف البائع صحيحاً" .

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بلا .. اذكر ما يجب على البائع القيام به .

س١٣ - تبحث المرأة بالدرجة الأولى عند شراء الذهب و المجوهرات عن انطباع الآخرين عليها .

خطأ

صح

### أسئلة الوحدة التدريبية الثانية :

أجب عن الأسئلة التالية , ثم تأكد من صحة إجابتك بالنظر للحل النموذجي :

س ١ - اذكر أربعة من مزايا متابعة و حل مشكلات العميل بعد العملية البيعية :

١. ....
٢. ....
٣. ....
٤. ....

س ٢ - إذا لم يكن في استطاعة بائع الذهب و المجوهرات حل مشكلة أحد العملاء فإنه يقوم بما يلي :

١. يقول للعميل إنه ليس لديه حل لهذه المشكلة .
٢. ينقل المشكلة لمدير المعرض الذي يملك سلطة اتخاذ القرار بشأن المشكلة .
٣. يرد على العميل بأنه ليس لديه اختصاصات لحل المشكلة .
٤. لا يرد على العميل مطلقاً .

س ٣ - من بين أسباب شكاوي العملاء في مجال الذهب و المجوهرات :

١. ....
٢. ....
٣. ....
٤. ....
٥. ....

س ٤ - يمكن لمعارض الذهب و المجوهرات اتباع سياسة الاسترجاع كأحد المغريات البيعية للعملاء .

نعم  لا

س ٥ - اشترت إحدى العميلات دبلة زواج مع طقم مجوهرات من معرض الأمل . و بعد تحديد موعد الزواج جاءت للمعرض و طلبت كتابة الاسم و تاريخ الزواج من البائع . إلا أن البائع طلب منها مقابل ذلك ثلاثون ريالاً .

هل ترى أن تصرف البائع سليماً ؟

لا  نعم

س ٦ - اذكر أربعاً من خدمات ما بعد البيع في مجال الذهب و المجوهرات :

١. ....
٢. ....
٣. ....
٤. ....

س ٧ - تتمثل شروط الضمان التي يجب تحديدها للعميل بما يلي :

١. ....
٢. ....
٣. ....

س ٨ - من العوامل التي تؤدي إلى تفهم العملاء و توثيق العلاقات بهم . التعرف على الرغبات المتجددة للعملاء ، و تقديم ما يناسبها من قطع الذهب و المجوهرات .

صح  خطأ

س ٩ - من العوامل التي تؤدي إلى بقاء و استمرارية العملاء في التعامل مع البائع ، تقديم بدائل متعددة من مشغولات الذهب و المجوهرات ، مع إشعاره أنها صنعت له شخصياً .

صح  خطأ

س ١٠ - عندما يتعامل البائع مع أحد العملاء يجب ألا يسمع العميل الثاني شيئاً من النقاش .

صح  خطأ

س ١١ - عند قيام البائع بالحصول على قرار الشراء من العميل فإنه يترك العميل لبائع آخر لاستكمال الإجراءات مثل , تحرير الفاتورة , و تقديم كارت الضمان , و ذلك لخدمة بائع آخر .  
هل ترى تصرف البائع سليماً .

لا

نعم

## أسئلة الوحدة التدريبية الثالثة :

أجب عن الأسئلة التالية , ثم تأكد من صحة إجابتك بالنظر للحل النموذجي .

س ١ - إذا اشترى نواف من معرض العثيم للمجوهرات طقم مجوهرات بعشرة آلاف ريال , ثم ذهب إلى حازم البائع في معرض الأمل الذي قال لنواف : أنا أبيع لك نفس الطقم بتسعة آلاف ريال , فهل ترى تصرف حازم مقبولاً أخلاقياً ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بلا . . اذكر السبب .

.....

.....

س ٢ - اشرح مفهوم النجش , مع إعطاء مثال على الذهب و المجوهرات .

.....

.....

.....

س ٣ - اذكر حديث رسول الله صلى الله عليه و سلم الذي يؤكد على بيع الذهب أو الفضة نقداً .

.....

.....

س ٤ - يشير مفهوم إتمام البيع إلى أنه إذا لم يتفرق البائع و المشتري فلهما الخيار في إتمام البيع أم لا .

خطأ

صح

س ٥ - اذكر حديثاً نبوياً يؤكد على السماح في البيع و الشراء .

.....

.....



المملكة العربية السعودية  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني  
الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

خدمة العملاء

إجابة الامتحانات الذاتية

(كراسة الطالب)

إجابة الامتحانات الذاتية

### إجابة أسئلة الوحدة التدريبية الأولى :

ج ١ - الأسس التي يجب أن يتبعها بائع الذهب و المجوهرات في التعامل مع العملاء هي :

١. أن يؤمن البائع بأن البشر مختلفون فيما بينهم .
٢. ألا يخلط البائع بين وظيفته , و كرامته الشخصية .
٣. أحقية العميل في التعبير عن ذاته و بالطريقة التي يحددها هو .
٤. العميل الذي لديه القدرة على التعبير أفضل ألف مرة من العميل الصامت .

ج ٢ - نعم .

ج ٣ - خطأ .

ج ٤ - الإجابة رقم ( ٢ ) .

ج ٥ - هذه العملية تصنف ضمن العملاء المتشككين , و من ثم يجب على البائع أن يقدم لها دليلاً على

مصداقيته و ذلك على النحو التالي :

١. إعطاؤها كارت الضمان .
٢. إعطاؤها شهادة مطابقة إذا كان ذلك متوفراً .
٣. التأكيد على أن السعر منخفض حالياً , و سوف يرتفع بعد فترة قصيرة .

ج ٦ - الإجابة رقم ( ٢ ) .

ج ٧ - الإجابة رقم ( ٣ ) .

ج ٨ - الإجابة رقم ( ١ ) .

ج ٩ - نعم .

ج ١٠ - صح .

ج ١١ - الإجابة رقم ( ١ ) .

ج ١٢ - لا

يجب على البائع أن يتفهم أن المرأة تفقد أعصابها نتيجة لذلك , و من ثم كان يجب على البائع أن يثني على اختيارها .

ج ١٣ - صح .

### إجابة أسئلة الوحدة التدريبية الثانية :

- ج ١ - أربعاً من مزايا متابعة و حل مشكلات العميل بعد العملية البيعية :
١. إمكانية الاحتفاظ بالعملاء , و ضمان ولائهم عند تكرار الشراء , فضلاً عن تأثيرهم الإيجابي على عملاء آخرين .
  ٢. الوقوف على مزايا و عيوب مشغولات الذهب و المجوهرات .
  ٣. إرشاد العملاء لكيفية التعامل مع مشغولات الذهب و المجوهرات , لا سيما المشغولات الماسية .
  ٤. تحديد أسباب الاسترجاع و الاستبدال .

ج ٢ - الإجابة رقم ( ٢ ) .

ج ٣ - من بين أسباب شكاوي العملاء في مجال الذهب و المجوهرات :

١. زيادة الأجور الصناعية .
٢. تساقط الأحجار من قطع المجوهرات .
٣. صعوبة استخدام القفل لا سيما في الأساور .
٤. عدم استمرار لمعان المشغولات الذهبية لفترة طويلة .
٥. طول فترة الحصول على الصيانة و خدمات ما بعد البيع .

ج ٤ - نعم .

ج ٥ - لا .

ج ٦ - أربعاً من خدمات ما بعد البيع في مجال الذهب و المجوهرات :

١. تقديم خدمات التعديل لقطع المجوهرات .
٢. تقديم خدمات الصيانة المجانية لمشغولات الذهب و المجوهرات .
٣. إعادة نظم اللؤلؤ و تشكيكه من جديد .
٤. إعادة صياغة المجوهرات القديمة بموديلات جديدة .

ج ٧ - تتمثل شروط الضمان التي يجب تحديدها للعميل :

١. التأكد من أن قطعة المجوهرات تخضع لشروط الضمان .
٢. بيان الجوانب المختلفة التي يشملها الضمان .
٣. تحديد الفترة الزمنية للضمان .

ج ٨ - صح .

ج ٩ - صح .

ج ١٠ - صح .

ج ١١ - لا .

### إجابة أسئلة الوحدة التدريبية الثالثة :

ج ١ - لا , لأن ذلك بيع على بيع رجل آخر , وهو ما نهى عنه رسول الله في حديثه : ( لا يبيع بعضكم على بيع أخيه ) , رواه البخاري .

ج ٢ - مفهوم النجش هو زيادة قيمة السلعة مع عدم الرغبة في الشراء حتى ترتفع قيمة السلعة .  
مثال على الذهب و المجوهرات : عند قيام زبون ببيع ذهب كسر فإذا قال لها البائع أشتري منك الجرام ب ٤٠ ريال , و سعره في السوق ٣٨ ريال , و في ذات الوقت لا يرغب في الشراء فهذا نجش .

ج ٣ - الحديث الشريف الذي يؤكد على بيع الذهب و الفضة نقداً , قال رسول الله { ص } : (الذهب بالذهب مثلاً" بمثل , يدا" بيد , سواء بسواء , و الفضة مثلاً" بمثل , يدا" بيد , سواء" بسواء , فإذا اختلفت الأجناس فبيعوا كيف شئتم ) , صدق رسول الله ....

ج ٤ - صح .

ج ٥ - حديث نبوي يؤكد على السماح في البيع و الشراء , عن جابر ر أن رسول الله { ص } قال : ( رحم الله رجلاً سمحاً" إذا باع و إذا اشترى , و إذا اقتضى ) , رواه البخاري .

## المراجع

## أولاً : باللغة العربية :

- ١ - حسن توفيق , إدارة المبيعات , القاهرة , دار النهضة العربية , ١٩٨٠ .
- ٢ - طلعت أسعد عبد الحميد , كيف تجتذب عميلاً دائماً" فن البيع المتميز , الطبعة الثالثة , مكتبة عين شمس , ١٩٩٥ .
- ٣ - عبد الله جماعة , فن البيع و حماية المستهلك , القاهرة , مكتبة الأنجلو المصرية , ١٩٨٨ .
- ٤ - فريدريك رسل , دكتور فرانك بيتش , ترجمة حسن السيد جاد و آخرون , أسس فن البيع , القاهرة , دار المعارف بمصر , بدون تاريخ نشر .
- ٥ - فؤاد الشلهوب , رسالة إلى التاجر المسلم , الرياض , ٢٠٠٠ .
- ٦ - محمود عساف , د. طلعت اسعد عبد الحميد , أساسيات إدارة التسويق , القاهرة , مكتبة عين شمس , ١٩٨١ .
- ٧ - محمود عساف , أصول التسويق , القاهرة , مكتبة عين شمس , ١٩٨٥ .
- ٨ - ناصر محمد العبيد , تجارتك في ضوء الشريعة الإسلامية , الرياض , ١٩٩٩ .
- ٩ - يسري خضر اسماعيل , المبيعات و السياسات التسويقية , القاهرة , دار النهضة العربية , بدون تاريخ .

## ثانياً : باللغة الإنجليزية :

- 1- Allen, Robert, etal., *Selling Dynamics*, New York, McGraw Hill Book Comp.,1984 .
- 2- Bellenger, Donney N., Thomas N. Ingram, *Professional Selling*, Text and cases, New York, Macmillan Publishing Company, 1984 .
- 3- Brown, Andrew , *Customer Care Management* , Giving Added Value in today's Competitive environment, UK, Halley Court, Jordan Hill, Oxford, Butterworth-Heinemann Ltd., 1991.
- 4- Cannie, joan koob and Donald caplin, *Keeping cutomer for life*, new york, AMACOM, American management Association, 1991 .
- 5- Hansen, Mack, *Sales Negotiation Strategies*, New York ,AMACOM, American Management Association, 1977 .
- 6- Hise, Richard T., *Effective Salesmanship*, Hinsdale, Illinois, The Dryden Press, 1980 .
- 7- Jackson, Donald W., jr., and Others, *Selling, the personal force in marketing*, New York, John Wiley & Sons, 1988 .

## المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١	الوحدة الأولى : فن التعامل مع العملاء .
١	١ . مقدمة .
٣	٢ . فنيات التعامل مع العملاء .
٨	٣ . مواقف بيعية .
١٠	الوحدة الثانية : العناية بالعملاء و خدمات ما بعد البيع .
١١	أولاً : أهمية العناية بالعملاء .
١١	ثانياً : جوانب خدمة العملاء .
١٣	ثالثاً : الجوانب العلمية و العملية في خدمات ما بعد البيع .
١٦	رابعاً : كيف تحتفظ بعميلك .
٢٠	الوحدة الثالثة : أخلاقيات التعامل مع العملاء .
٢٦	كراسة الطالب .
٣٣	إجابة كراسة الطالب .
٣٨	قائمة المراجع .