

فن التعامل مع المراجعين

الكاتب



إيمان عبدالله

التعامل مع المراجعين فن لا بدّ من إتقانه في المؤسسات الحكومية والخاصة، فن أجاده عدد كبير من الموظفين في مؤسساتنا، وتجاهلته فئة أخرى قليلة، لكنها تشكل مصدر إزعاج للمتعاملين، وتعقيد المعاملات. عند الدخول إلى المؤسسة ومقابلتك بوجه صبيح، وكلمات ترحيب، تدخل البهجة والراحة لنفسك، قبل أن تحصل على الخدمة، وقد ينتهي بك الأمر خارجاً من المؤسسة ولم تحصل على الخدمة، لأن الانتهاء من المعاملة كان في مؤسسة أخرى، لكنك تشعر بالراحة والسعادة لطريقة تعامل الموظف معك، وترحيبه بك، وهذا فعلاً ما يحدث معنا عند الانتهاء من بعض معاملتنا.

والوجه الآخر لذلك المشهد، تدخل المؤسسة ويقابلك موظف تشعر بأنه مجبر على العمل، ويحدثك بأسلوب من يكن لك الكره، ولا ينهي لك المعاملة بسهولة، رغم أن بإمكانه الانتهاء منها مباشرة، وقد يختلق أعذاراً غير مقنعة لعدم الإنجاز، لتضطر أن تطالب بحقك الطبيعي وخاصة خدمات كبار المواطنين بالنقاش، وأحياناً بالاتصال بالإدارة لإنجاز الأمر. تلك السلبية في التعامل عند البعض تنعكس عليك لا محالة بصورة سيئة، وتشعر بالاستياء والغضب على مدار اليوم، وتروي أمام أصدقائك وأهلك سوء تعامل الموظف، وقد يصل الأمر عند بعض المراجعين إلى الاستياء من جميع الموظفين، رغم أن الأمر كان فردياً.

وهذا ينقلنا إلى نقطة مهمة، وهي أن سوء تصرف موظف مهما كان منصبه يؤثر في كيان المؤسسة وسمعتها، والأمر لا يتطلب سوى بضع كلمات لطيفة، وإنجاز المعاملات بسلاسة، والحرص على تقديم المساعدات، وهذا بلا شك سيعطي انطباعاً عالياً بالرضا، ويرفع منسوب السعادة.

كثيرة هي التعليقات السلبية في مواقع التواصل التي تطال عدداً من المؤسسات، نتيجة سوء تعامل موظف مع مراجع، وأحياناً دون محاولة منه لإتمام المعاملة، إذا وجد ولو عقبة خفيفة، ليضطر للعودة مرة أخرى.. نتفهم أحياناً أحوال الموظف وقد يكون متضايقاً، ولا نعتب عليه، ولكن ما نقصده تحديداً أولئك الذين اعتاد الجميع على تجنبهم، فلماذا لا

يؤهل هؤلاء الموظفون مرة أخرى، بعد اختبار طريقتهم في التعامل مع المراجعين عبر المتسوق السري؟ الواقع أن أغلبية المؤسسات بمجرد أن تدخلها تشعر بأنك دخلت مكاناً مدفوع الثمن، نتيجة حسن الاستقبال وسعي الجميع لخدمتك، ونريد أن تكون جميع مؤسساتنا كذلك، وجميع موظفينا يتحلون بمهارات التعامل الجيد، وفصل مشكلاتهم الشخصية عن العمل، وسعيهم لإنهاء المعاملات بمراجعة واحدة، وقبل ذلك الردّ على الاتصالات المكررة، قبل المجيء إلى المؤسسة، فكثير من الاستفسارات يمكن الانتهاء منها بمجرد الرد على اتصال المراجع، وللأسف بعض المؤسسات تتصل بموظفيها مراراً، ولا مجيب، فتضطر للذهاب إليها، وتكتشف أن ثمة ورقة لم تأت بها، لتعود مرة أخرى إلى دوامة المراجعات.. الموظف جزء من صورة هذا الوطن الذي لم يره الآخرون إلا جميلاً، فلا نخدش هذه الصورة.

Eman.editor@hotmail.com

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.