



مهارات التواصل الفعال وحسن الإصغاء

إعداد: فريق المركز اللغة: العربية المحور: أساسيات خدمة العملاء

ملخص

تتناول هذه الورقة مهارات التواصل الأساسية لموظفي خدمة العملاء: الإصغاء الفعال، وطرح الأسئلة التوضيحية، وصياغة الرد بلغة مهذبة واضحة، سواء في المحادثة الهاتفية أو في الرسائل المكتوبة.

المحتويات

1 الإصغاء الفعال

2 الأسئلة التوضيحية

3 صياغة الرد الواضح

4 الهاتف والكتابة

1. الإصغاء الفعّال

يعني الإصغاء الفعّال التركيز التام في كلام المتحدث دون مقاطعة، وإعادة صياغة المقصود بإيجاز للتأكد من الفهم، والانتباه إلى ما يُقال وما يُفهم من نبرة الصوت والسياق.

2. الأسئلة التوضيحية

تُطرح الأسئلة التوضيحية بعد انتهاء المتحدث لا في أثناء كلامه، وتُصاغ مفتوحة عند الحاجة إلى تفصيل، ومغلقة عند الحاجة إلى تأكيد معلومة بعينها.

3. صياغة الرد الواضح

يبدأ الرد الجيد بعبارة تقدير مناسبة، ثم الجواب المباشر، ثم الخطوة التالية. وتُفضّل الجمل القصيرة والألفاظ البعيدة عن الغموض والمصطلحات غير المألوفة.

4. الهاتف والكتابة

في المحادثة الهاتفية يُراعى هدوء النبرة ووضوح مخارج الحروف، وفي الرسائل المكتوبة يُراعى الإملاء وعلامات الترقيم وترتيب الأفكار في فقرات قصيرة، مع مراجعة الرسالة قبل إرسالها.

نقاط أساسية

- ♦ لا تقاطع المتحدث
- ♦ أعد الصياغة للتأكد من الفهم
- ♦ ابدأ بالتقدير ثم الجواب
- ♦ راجع الرسالة قبل الإرسال

تنبيه: هذا الملف نموذج توضيحي أعدّه فريق المركز لتجربة المكتبة المرجعية، ويستبدله الفريق بالمرجع الحقيقي. لا يتضمن اقتباسات ولا مراجع منسوبة إلى مؤلفين بأعيانهم.