



دليل التعامل مع الاستفسارات والملاحظات الواردة

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

ملخص

يعرض هذا الدليل خطوات منظمة للتعامل مع الاستفسارات والملاحظات الواردة إلى قسم خدمة العملاء، من الاستقبال والتصنيف إلى الرد والتوثيق والمتابعة، بما يضمن الاتساق ويحفظ سجلاً واضحاً للقسم.

المحتويات

1 الاستقبال والتسجيل

2 التصنيف والإسناد

3 الرد والمتابعة

4 التوثيق والتحسين

1. الاستقبال والتسجيل

يُسجَّل كل استفسار أو ملاحظة عند ورودها بما يشمل الموضوع وقناة ورود ووقتها، ويؤكد للمرسل استلامه برسالة موجزة مهذبة.

2. التصنيف والإسناد

يُصنَّف الوارد بحسب موضوعه: معلومة عامة، أو شأن يخص الباحثين، أو شأن إداري، ثم يُسند إلى المختص عند الحاجة مع ملخص كافٍ يغني عن إعادة السؤال.

3. الرد والمتابعة

يكون الرد دقيقًا ومباشرًا ومنسجمًا مع سياسات المركز، وتُحدّد فيه الخطوة التالية إن وُجدت، ثم تجري المتابعة للتأكد من وصول الجواب وكفايته.

4. التوثيق والتحسين

يُدوّن ما تمّ في السجل المشترك، وتُراجع الملاحظات المتكررة دوريًا لاستخلاص ما يستدعي تحسين الدليل أو الإجراءات.

نقاط أساسية

- ◆ سجّل الوارد عند وروده
- ◆ أسند مع ملخص كافٍ
- ◆ حدّد الخطوة التالية في الرد
- ◆ راجع الملاحظات المتكررة دوريًا

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