

Inside Silver.net

הדרכה בנושא שיפור השירות ללקוח, לעובדי מחלקת שירות תמיכה והדרכת לקוחות
ינואר, 2009

בחודש ינואר התקיימה בסילבר.נט הדרכה לצוות מחלקת שירות, תמיכה והדרכת לקוחות בנושא: שיפור השירות ללקוח ודגשים לשנת 2009. ההדרכה כללה תרגול חווייתי. הצוות לקח חלק ב"תרגיל העיוור" המדמה את תחושת הלקוחות: המשתתפים נחלקו לזוגות כאשר אחד מבני הזוג הוא העיוור (מכסה את עיניו במטפחת). על בן הזוג הרואה היה להובילו לכניסת הבניין ולהחזירו לחדר ההדרכה. בסיום התרגיל מילאו שאלון המנתח את תחושותיהם. בהדרכה הועברו נושאים שוטפים, עדכונים ודגשים לשנת 2009 וכן ניתנו כלים מעשיים לשיפור התקשורת הבין-אישית הכוללת:

- **סבלנות וסובלנות** - יכולת לגלות סבלנות כלפי השונה, כלפי דברים שלא מתאימים לי או לא מוכרים לי. יכולתי להקצות לזולת זמן, כבוד, אנרגיות.
- **הכלה** - היכולת שלי להבין את המצב הנפשי המדויק של זולתי. יכולת לקבל את התחושות של האדם שעומד מולי בצורה אובייקטיבית.
- **הקשבה** - יכולת להקשיב לדברי הלקוח, תוך למידת הדברים שהוא מספר. ההקשבה הינה התעניינותי בזולת.
- **הקשבה בזמן כעס** - החלק המורכב יותר של ההקשבה. מסוגלת לייצר שחרור של חלק מהכעסים, להרגיע ולהוביל לקראת המשך תקשורת בין-אישית פתוחה.
- **שיקוף** - יכולת לחזור על הדברים שאומר לי הלקוח. מעיד על הקשבה ברמה גבוהה. ניתן לשקף בצורה ישירה (חזרה מדויקת על הנאמר) או עקיפה (שינוי הניסוח למילים שלנו). המטרה: להעלות את עיקרי הדברים שנאמרו.
- **אמפתיה** - יכולת בסיסית להזדהות עם הזולת. מסובכת יותר כאשר אני לא מסוגל להבין את הצד השני ולא נכנסתי לנעליו. יכולת חשובה ביותר באינטליגנציה רגשית. אמפתיה מייצרת סוג של קרבה, יחס חם ואוהד בין אנשים, גם כאשר הם חלוקים בדעותיהם.
- **עידוד** - יכולת לספק תמיכה. בתהליך של עידוד אנו עושים מאמצים גדולים מאוד לוודא כי הזולת יקבל מאיתנו משאבים נפשיים. העידוד הנפשי מסייע לאדם להאמין בעצמו, היכולות שלו, ובאפשרות לצאת מהמשבר הנפשי בו הוא נמצא.
- **פרגון** - יכולת להעביר מסר חיובי, שמטרתו להודות, לומר תודה על מאמצים, על תוצאות. יוצר תוצאות של קשר נפשי חזק מאוד. דרושה לשם כך, כנות.
- **לדבר בגובה העיניים** - יכולתי להתאים את השפה בה אני מדבר לבן-שיחי.



בתמונה מימין: שרון גונן-מנהלת השיווק שהעבירה את ההדרכה; דודו גניס-נציג תמיכה הדרכה ושירות; ערן צפדיה-נציג תמיכה הדרכה ושירות לקוחות; אלעד עקיבא-נציג תמיכה הדרכה ושירות



**בתמונה מימין: אלעד עקיבא-נציג תמיכה הדרכה ושירות;
אלון אבלסון: מיישם פיננסי; לימור בלאיש-מתאמת
אדמיניסטרטיבית; מירי מולכו-מנהלת צוות שירות, תמיכה
והדרכת לקוחות**