

ماركيتيز

أنواع العملاء

د . عبيد بن سعد العبدلي

2021-2020



أنواع العملاء واستراتيجية التعامل معهم

البائعون في تعاملاتهم اليومية يواجهون العديد من العملاء تختلف حاجاتهم، ورغباتهم، ونفسياتهم، وأمزجتهم، وعاداتهم، وطرقهم الشرائية، وخلفياتهم العلمية، وطرق تفكيرهم، ودخولهم المالية، وأساليب معيشتهم؛ لكل ما سبق يجب أن تكون هناك إستراتيجيات تعرف وتتبع من قبل البائعين للتعامل مع جميع أنواع العملاء. وقد رصدت أدبيات سلوك المستهلك العديد من أنواع العملاء في أسواق العالم، وسوقنا السعودية فيها العديد من أنواع العملاء يتشابهون مع العملاء الموجودين في أسواق العالم.. وسوف أتطرق إلى أنواع العملاء في السوق السعودي وبعض الإستراتيجيات التي - إذا اتبعت - قد تعطي البائع الأفضلية للتعامل المثمر مع العميل وتؤدي إلى كسبه عميلاً دائماً. العملاء عند تعاملهم مع البائعين يختلفون وتختلف طرق تعاملهم، فقد يكونون محبطين، متكبرين، أو متصيدين للأخطاء أو عصبيين وينتظرون

فعند سؤالني لبعض المشتغلين في مجال البيع وجدت أن بعض العملاء يتعاملون معهم وكأنهم خدم لديهم، يجب أن يستمعوا للأوامر وينفذوها. وعلى النقيض من أولئك: العملاء المحترمون لأنفسهم وللمن يتعاملون معهم. وأعتقد أن كرامة البائع فوق كل اعتبار وإن كنا نكرر دائماً أن العميل على حق ولكن ضمن حدود معينة. فيجب على الشركة أن تحمي كرامة موظفيها، وأن تطالب بحقوقهم في حال تعرضهم لأي إهانة. ولكن في نفس الوقت يجب على الشركة إعطاء التدريب اللازم وتشجيع العاملين على التعامل مع جميع فئات العملاء جيداً وسليماً، وأن تشجع موظفيها لمواجهة أصعب المواقف. طبيعة وظيفة البائع هي البحث الدائم عن العملاء والمحافظة على العملاء الحاليين؛ ولهذا يجب عليه المحافظة على عملائه الحاليين حتى وإن كان من الصعب التعامل معهم؛ لأن فقدهم يؤدي إلى خسارتهم وذهابهم للمنافسين. وتعامل البائع لا يكون فقط مع العملاء الطيبين بل مع جميع الفئات طيبهم وشريرهم.

ولو سألنا ماهي نسبة العملاء السيئين ذوي الأمزجة الصعبة من مجموعة عملاء الشركة لوجدناهم نسبة ليست كبيرة، أما أغلب العملاء فهم طيبون.. حتى وإن استاءوا فالكلمة الطيبة ترضيهم، واختلاف نوعية العملاء من طبيعة الحياة فلا يمكن أن يكون كل الناس متساوين في طبائعهم وتصرفاتهم وأخلاقهم، فالبشر خلقوا بنفسيات مختلفة وآراء متباينة، وطباع فيها الجيد والسيئ، وما دامت الشركات تقيّم بأئعيها ليس فقط بمحافظتهم على العملاء جيدي الطباع، بل بجذب العملاء صعبي المراس، وما دام اختلاف نوعيات العملاء واقعًا لا مفر منه، وما دامت كل نوعية لها من طرق التعامل ما يناسبها، فإنه من الواجب على البائع أن يحدد شخصية العميل قبل التعامل معه. فالعملاء يتنوعون تبعًا لأحوالهم، ومن أنواعهم على سبيل المثال لا الحصر:



أولاً: العميل الخجول أو الصامت

فهذا النوع من العملاء خجول، متردد.. وبالرغم من ذلك له أهمية كبرى، ومن السهولة فقده، فهو لا يخبر الشركة بمشاكله؛ فيجب على البائع أن يبذل قصارى جهوده في الاقتراب من هذا النوع من العملاء، وأن يتعامل معهم بكل مهنية، ويستمع إليهم جيداً ويشجعهم على إبداء وجهات نظرهم. وذلك لأن سؤالهم وأخذ وجهة نظرهم عن الشركة وعن منتجاتها يلعب دوراً مهماً جداً في المحافظة عليهم كعملاء دائمين للشركة، ويعطي للإدارة الفرصة لتحسين الأداء وتفادي ما يشتهي منه هؤلاء العملاء أو يواجههم من مشكلات ذات صلة بمنتجات الشركة أو عمالها. وإذا كان المثل يقول: "السكوت من ذهب" فإننا

ثانياً: العميل المندفع أو الغاضب

وهو نوع من العملاء مندفع في قراراته.. يفقد أعصابه بسرعة. ويجب التعامل معه بشيء من الحكمة والصبر، وأن يكون في ذهن البائع أن العميل على حق مهما كانت مطالبه؛ لأن كسب العميل الغضبان فن لا يجيده إلا البائعون الجيدون.

ثالثاً: العميل الثرثار

هناك نوع من العملاء يقضي أغلب وقته متحدثاً، ولا يعطي للبائع فرصة للحديث ولا فرصة للاستماع إلى شكواه؛ وللتعامل مع هذا النوع من العملاء يجب أن تأخذ نفساً عميقاً، وكن مؤدباً هادئاً وحازماً.. خلال البيع أخبره أن وقته مهم وهو مشغول، ولذلك ترغب في توفير وقته الثمين وكذلك وقتك، وتمنّ أن تتاح فرصة أخرى للتحدث معه بشكل أكبر.. اشكره على مكالمة ووقته. ويجب على البائع التعامل مع مثل هؤلاء العملاء بكل مهنية وحرفية من أجل إرضائهم وكسبهم.

رابعًا: العميل الذي يدعي معرفة كل شيء

هذا العميل (مدعي معرفة كل شيء) قد يتحدث بالمعرفة عن الشركة ومسؤوليها، وقد يدعي أنه يعرف رئيس مجلس الإدارة ومدير عام الشركة، ويضيع الوقت في إبراز مواهبه المعرفية وقد لا يكون دقيقًا في معلوماته. ومع ذلك فعندما تعطى له معلومة قد لا يأخذها بجد أو لا يتقبلها من موظف الشركة، والتعامل معه صعب ويعقد الأمور؛ ولذلك يجب على البائع أن يتعامل معه بحذر وهدوء، وأن يشعره بأهميته ويظهره بالمدح لإرضاء غروره.

خامسًا: العميل الجاهل

وهذا نوع من العملاء بسيط... لا يعرف حقوقه، يرضى بأبسط الأمور، وعند تعامله مع البائعين لا يعرف ما يريد، ويمكن خداعه؛ ولهذا يجب على الشركة عندما تتعامل مع هذا النوع من العملاء أن تعاملهم باحترام، وأن تعرفهم بحقوقهم وواجباتهم، وأن تعمل على معرفتهم.

سادساً: العميل المنفتح

وهذا النوع من العملاء تبدي الشركات الرغبة في التعامل معه.. وهو العميل الذي يرغب بتجريب الجديد ويبدو مهذبًا ومستمتعًا جيدًا، يسأل أسئلة منطقية عن سلعك وخدماتك، ويعترض بطريقة صادقة؛ ولذلك يجب أن يكون التعامل معه صادقًا.. مؤدبًا، وتجنب التحدث معه بفوقية.

سابعاً: العميل الوحيد

هذا النوع من العملاء يبدو منفتحًا متجاوبًا إلى أبعد حد مع البائعين، ويبدو ودودًا ومستمتعًا جيدًا، يشجعك على الاستمرار في المحادثة. ولكن أمثال هؤلاء العملاء يعيشون في وحدة ويرغبون تزجية الوقت، وهم يضعون أوقات البائعين ولا يشترطون أي شيء؛ ولذلك يجب أن يكون التعامل معهم بحذر، وأن لا يستمر الحديث معهم أكثر مما يجب

ثامناً: العميل المتردد

عميل متردد في اتخاذ قراره الشرائي.. وقد لا يستطيع اتخاذ أي قرار، ويعاب عليه أن طريقة تواصله خجولة، ولا يستطيع التعامل مباشرة في الأمور بدون لف ودوران، ودائماً يستشير الآخرين لمساعدته في اتخاذ قرار الشراء، وفي أغلب الأحيان لا يتوصل إلى أي قرار، وإن اتخذ قراراً سرعان ما يغيره؛ ولذلك يجب أن يكون التعامل معه بطريقة تشجيعية، وأن لا يترك لديه انطباع بأن هناك شيئاً ما يحاك له بالخفاء.. فكسب ثقته مطلوب. وتجد هذا النوع من العملاء كثيري الاتصال والاستفسار، ولذلك يجب التعامل معهم بطريقة خاصة وكسب ثقتهم ومساعدتهم على الوصول إلى قرار الشراء.

تاسعاً: العميل الصعب

شخص يصعب إقناعه والتعامل معه، وهو - غالباً - غير مؤدب تجاه المحاولات البيعية، ويتمتع بضيق في الخلق، كما أن من صفاته الاعتراض الدائم؛ ولذلك تجب مجاراته والاتفاق معه إلى حد ما فيما يقوله، لأن الاتفاق معه لا

أو وجود أي طريقة للاعتراض، ويجب أن تبدي له الاحترام وتعطيه التشجيع اللازم والثقة في شخصيته، وأكد له أنك تتحدث إليه لخدمته.

عاشرًا: العميل غير الراضي

وهو العميل الذي يرى دائمًا الأشياء السيئة.. ولا يعجبه أي شيء في السلعة أو الخدمة أو الشركة أو الموظفين أو في أي شيء، وهو مستمع غير جيد، ودائم الشكوى؛ فيجب على البائع في الشركة أن لا يدخل معه في شجار شخصي ولا يتعامل معه على هذا الأساس. وأن يتقبل شكواه بأسرع وقت ممكن. وحتى لا تترك له فرصة للشكوى أقر له بأن ملاحظاته مهمة، وتعاطف معه، حاول أن تجد نقطة التقاء معه لتكسب تعاطفه معك، وكن صادقًا في حل مشكلته. وفي النهاية لا تضع شكواه وغضبه في إطار شخصي.

حادي عشر: العميل العاطفي

العميل العاطفي هو الذي يتخذ قراره تحت تأثير عاطفة نابغة من قلبه أو وجدانه.. بعيدًا عن العقلانية والبحث عن المعلومات والمقارنة بين الاختيارات، وهو دائمًا يتحدث عن نفسه؛ ولذلك فهو يقتنع بسهولة وكل ما استطعت أن تحرك عاطفته أو تدغدغ وجدانه فإنك ستكسبه كعميل.

ثاني عشر: العميل العقلاني

هذا العميل يتسم بالعقلانية، ويبنى قراراته على العقل والمعلومة الصحيحة، فتجده دائمًا يبحث عن المعلومات، ويعمل المقارنات اللازمة للوصول إلى قرار علمي سليم؛ ولذلك يجب إعطاؤه كل المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرار العلمي المناسب

ثالث عشر: العميل المفاصل المفاوض

هذا النوع من العملاء يوجد بكثرة في السوق السعودي، وهو يفاضل ويتفاوض للحصول على أقل الأسعار، وتجده يقضي الوقت الكثير في مناقشة السعر ،

والمجادلة للحصول على أكبر تخفيض. والمتعامل معه يعتقد أنه فقير معدم؛ ولذلك يحتاج التعامل معه إلى نوع من الصبر.

رابع عشر: العميل الطيب الودود

هذا النوع من العملاء يثق فيك وفي منتجات شركتك، ويحتاج إلى أن تبادله الثقة. قد يتحدث معك في أمور كثيرة، ومنها أمور شخصية تتعلق به. الوقت قد لا يعني له الشيء الكثير.. فقد يضيع وقت البائع في أمور قد لا تكون مهمة. كن حريصًا على إبقاء الثقة بينك وبين هذا النوع من العملاء.. إذا كذبت عليه فقد تفقده أبد الدهر. واجعله يركز على صلب الموضوع. وكن مجاملًا في الحدود الطبيعية.

خامس عشر: العميل الإيجابي

عميل جاد، منطقي في تعامله وتحليلاته، ينظر إلى الأمور بعقلانية، يتخذ قرارًا علميًا بعد جمع المعلومات المطلوبة وطرح الخيارات المتاحة. يتميز بحبه للوقت والمحافظة على المواعيد. يحترم البائع العارف بمميزات سلعته،

الملم بالمعلومات عن شركته ومنتجاتها، والمنافسين، وتوجهات السوق، وجمع الطلب.. وغير ذلك من المعلومات. فهو مفاوض جيد والتعامل معه يحتاج الى يقظة وحسن تصرف.

سادس عشر: العملاء كبار السن

هؤلاء العملاء يملكون رصيذاً وافراً من الخبرة، يجبون أن يتكلموا عن إنجازاتهم، قد يملكون الوقت الكافي للتفاوض، حريصون على توفير بعض المال. تعامل معهم باحترام، أشعرهم بأنهم مقدرين، وأنهم أصحاب تجربة، واحترم حديثهم.

سابع عشر: العملاء صغار السن

يتعامل البائع حسب طبيعة منتجه مع عملاء صغار في السن قد لا يعرفون الصحيح من الخطأ؛ ولذا يتوجب عليه احترام عقولهم وعدم غشهم وخذاعهم.

ثامن عشر: العميل الشكّاء (أو كثير الشكوى)

عميل دائم يشتكي يبت شكواه للآخرين ينظر للأمور بسلبية، يرى نصف الكوب الفارغ بدلاً من النصف الممتلئ، فهو متشائم. حاول أن لا يؤثر على نفسك، ساعده بقدر ما تستطيع.. ولكن حاول ألا يكون معطلاً لعملك ولا محبطاً لأدائك. أنصت لشكواه فقد تكون حقيقية، اتبع معه أسلوب المخالف بذكر أشياء إيجابية أو التزم الصمت في حالة شكواه.

تاسع عشر: العميل المحتال

مشكلتنا في السوق السعودية أننا في بعض الأحيان ننظر للآخر بنظرة الشك؛ ولذلك تجدنا في تعاملاتنا متشككين.. نفترض إلى - حد ما - سوء النية، وهذا خطأ يجب أن لا نستمر فيه. ولكن هناك بعض العملاء مخادعون ومحتالون يقومون ببعض الحركات الغامضة، ويتحينون الفرص لاستغلالها. وننصح بالتعامل الحذر مع هذا النوع من العملاء، وعندما تكتشفهم فكن صارماً معهم.

د . عبید بن سعد العبدلی

المصدر

خدمة العملاء المتميزة
اختبارات وأمثلة.

برعاية



f obaid.alabdali t dr_alabdali

u dralabdali i alabdali