

سمعة العملية التجارية قد تتأثر بما يفكر به عملائها ويقوله عن منتجاتها أو خدماتها. ويعزى ذلك إلى تجربة العملاء عند التعامل مع الأعمال التجارية. وخدمة العملاء عالية الجودة يشجع العملاء ليكرروا عملية الشراء والبيع. من ناحية أخرى، تجربة العملاء السيئة قد يضر الأعمال التجارية من خلال فقدان ثقة المستهلك.

تأسست TNT في أستراليا في عام 1946 من قبل توماس كين مع شاحنة واحدة. اليوم، TNT هي الأعمال التجارية العالمية والرائدة في السوق في (B2B) خدمات التوصيل السريع بين الأعمال التجارية والأعمال التجارية، وتقديم ما يصل إلى 150 مليون قطعة سنويا. أنه يحتوي على أكبر حصة الفرد من السوق الوطنية، وتوظف أكثر من 10,000 شخص في جميع أنحاء المملكة المتحدة وأيرلندا TNT. تعمل في قطاع التعليم العالي (أو الخدمة) للاقتصاد التي تقدم خدمات متفاوتة على نطاق واسع لشركات أخرى، وعلى المستهلكين. القطاع الثالث هو أكبر قطاع من قطاعات الاقتصاد في المملكة المتحدة، قبيل الانتخابات التمهيدية (استخراج) والثانوية (التصنيع) القطاعات.



## وعد العملاء

في عام 2008 اعترف TNT أن التوقعات المتزايدة من العملاء يعني ان العمل لإجراء تغييرات كبيرة للتأكد من أنه يمكن تلبية احتياجاتهم. وأظهرت الأبحاث المتعمقة أن رضا العملاء يعتمد ليس فقط على عملية تقديم الخدمة، ولكن أيضا على كيفية إجراء الخدمة بها. وأدى ذلك إلى TNT اعتماد استراتيجية أساسية تركز على توفير تجربة العملاء الجودة. انها وضعت برنامجا لمدة عامين لتنفيذ والتواصل وعد زبائنها إلى الموظفين والعملاء.

من أجل تحقيق مستويات عملية الابتكار والتحسين المستمر لابد من تركيز الاستراتيجية علي العملاء ، تقديم تجربة عالية الجودة للعملاء. وأظهر استعراض للموظفين الجدد للشركة أن 10٪ فقط عقد المؤهلات فوق (QCF المؤهلات والإطار الائتمان) مستوى 2، بالمقارنة مع المعيار الصناعي من 52٪ (كما حددها مهارات للبحوث اللوجستية).

وتبحث هذه الدراسة كيف يعكس TNT و وعد العملاء استراتيجية الأساسية المتمثلة في التركيز على العملاء وينسجم مع القيم المؤسسية للتأثير ثقافة المنظمة.

## لماذا التركيز على العملاء مهم جدا؟

خدمة العملاء هو عبارة عن سلسلة من الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق رضا العملاء. وتستند عملية توفير رضا العملاء على فهم ما يريده الزبائن والحاجة.

وتهدف الشركات الفعالة لتوقع وتلبية أو تتجاوز هذه الاحتياجات. كما يتطلب الاتصال الفعال. تحتاج تجربة عالية الجودة للعملاء لتطبيق من خلال الاتصال الأولي بالرعاية ما بعد البيع، ما إذا كان العميل يولد صفقة لمرة واحدة أو تكرار عمل منتظم.

## العوامل التي تؤثر على رضا العملاء.

هناك العديد من الجوانب المختلفة التي تدعم رضا العملاء في الأعمال التجارية. وتشمل هذه:

• سهولة الاستخدام - تثقيف العملاء بحيث يعرفون كيفية الحصول على

الأفضل من الخدمة أو المنتج وتصميم الخدمات التي هي سهلة الاستخدام والوصول

• العلاقات الشخصية - بناء علاقة مع العملاء لتجعلهم يشعرون بالتقدير وأن احتياجاتهم مهمة، بحيث تطوير مرفق لخدمة



• أنظمة الدفع الملائمة - تمكين العملاء من دفع بطرق مريحة لهم، وفي الأوقات المناسبة، مثل على الانتهاء مرض الخدمة

• عملية فعالة لتقديم الشكاوى - التعامل مع أي مشاكل أو شكاوى فوراً والتأكد من العملاء تعرف نتائج

• خدمة ما بعد البيع - التحقق من أن العملاء قد قاموا بعمل تجربة مرضية وتقديم الخدمات الأخرى ذات الصلة المحتملة لتوسيع العلاقات مع العملاء.

العناصر المختلفة المزودة لخدمة عملاء مرضية لا بد من ربطها باحتياجات العملاء. العوامل ذات الصلة للعملاء TNT تشمل:

التسليم في الوقت المحدد TNT - • تهدف إلى تقديم جميع الوثائق والطرود والشحن للمطلوبة الجدول الزمني للعميل من خلال شبكة الجوي والبري من الباب إلى الباب المتكاملة

24/7 • تتبع - تكنولوجيا TNT ومتطورة عبر الإنترنت يجعل من الممكن للعملاء لتتبع الشحنات حيث هم في أي وقت من اليوم، ومنحهم الطمأنينة

• الاهتمام الشخصي - يمكن TNT استيعاب متطلبات العملاء المحددة للتوصيل الآمن للبنود الغير العادية أو الهشة. على سبيل المثال، في إحدى المرات، نقلت الشركة الألياف الزجاجية بالحجم الطبيعي البقر الفريزيان من اسكتلندا إلى مزرعة في أيرلندا الشمالية

## تجربة العملاء في TNT



سوق TNT هو قدرة تنافسية عالية. في سوق TNT هناك لا يقل عن 13 من المنافسين المباشرين. تصميم TNT وعد العملاء لتقديم ميزة تنافسية، و المنافسين سوف تجد صعوبة في نسخها. وكذلك وعد توفير تجربة متميزة للعملاء "، :

• يدعم TNT الموقف الرائدة في السوق T

• يساعد على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب جديدة

• يحفز الموظفين من خلال إظهار إسهامهم القيم

• يوفر وسيلة لتميز الأعمال التجارية.

من أجل تحقيق التمايز، وجزء لا يتجزأ من قيم الشركة TNT - 'لتكون جديرة بالثقة، تستند إلى قيم الشركة مع سمعة النزاهة والشفافية والامتثال -' إلى وعد عملائها TNT. يسمي ب: "الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات وعندما نقول" بالتأكيد يمكننا "، فإننا نعني ذلك". هذا "ما يمكن عمله" موقف وعقلية إيجابية تؤثر على جميع جوانب الأعمال التجارية في TNT.

## مما يدل على وعد

وعد العملاء يسلط الضوء على خبرات وعقلية إيجابية وراء strapline ان تي "واثق من أننا يمكننا". وهذا يشير الي تن يدل TNT يستمع للعملاء وانه يستطيع ان يضيف قيمة . على سبيل المثال، TNT وعد "صوت ودي في نهاية الهاتف. وللتأكيد علي ذلك الموظفين في TNT لديهم معرفتهم الخاصة في التعامل مباشرة مع الزبائن. ويتجلى بوعدنا "لحل المشاكل على وجه السرعة من قبل كيفية اعتراض وإعادة تقديم الطرود التالفة لتجنب السلع التالف والعملاء بخيبة أمل.



وأوعز الموظفين أن نكون صادقين مع العملاء - حتى إذا كان هناك مشكلة. وهذا يفي بوعدنا 'عدم الإفراط في الوعد TNT. "تهدف لسائقها" أنت تعمل

انت فخور" من خلال تدريبهم حتى لا يكون هناك نفس التركيز على جودة خدمة العملاء في جميع أنحاء العملية برمتها. ويتجلى بوعدنا "للاعتناء بك" في مجموعة متنوعة من الطرق: من خلال تقديم مجموعة واسعة من خيارات التوصيل مثل التوصيل من الباب إلى الباب فضلا عن الحجز عبر الإنترنت التي تتيح للعملاء أنفسهم لإعادة جدولة التسليم عند الضرورة لجعل الأمور أسهل. وأيدت بوعدنا "للحفاظ على وعدنا من قبل أن يتم تعيين المعايير في الجزء العلوي من العضو المنتدب وإبلاغ جميع أنحاء TNT حتى يعمل الجميع على نفس القيم.

DELIVERING  
YOUR PROMISES



ومن الأمثلة الأخرى للتغيرات عملية لتحسين تجربة العملاء خدمة الطلب عبر الإنترنت للعملاء وخيار الفواتير عبر الإنترنت لهؤلاء العملاء الذين يريدون ذلك. شاشات TNT ومراجعات بانتظام جميع الأنشطة المتعلقة تجربة العملاء، داخليا وخارجيا، لضمان أنها لا تزال جديدة للعملاء والموظفين على حد سواء.

## الوصول للوعد

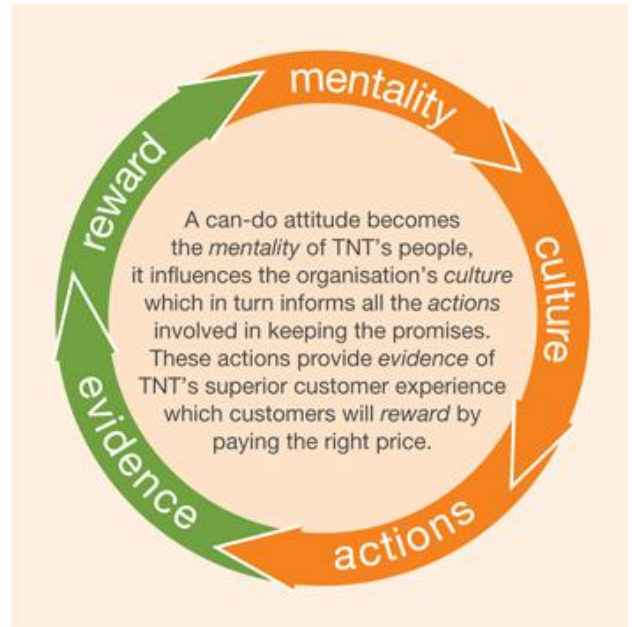
يجتمع موظفو TNT مع أو التحدث إلى العملاء على أساس منتظم. هم الوجه العام للتنظيم وتمثيل قيم علامتها التجارية. يسمعون مباشرة ما يريده الزبائن أو ما شابه.

أن يعترف بأن وعد لعملائها وبالتالي فقط يتم تسليم بفعالية إذا موظفيها فهم كل جانب من جوانب العلاقات مع العملاء.

جزء من إعداد العملاء المعنيين وعد تواصل التغيير داخل المنظمة وخارجها للعملاء:

تلقى الموظفون بريد إلكتروني من MD للإعلان عن وعد العملاء. كما رتب TNT ورش العمل لضمان ان الجميع على نفس المعلومات. نظمت وظيفة التظليل مخطط حتى الموظفين يمكن أن نفهم كيف أثرت أدوارهم غيرهم من الموظفين ويحتمل أن تكون للتعامل. إلى جانب ذلك، تم استخدام أدوات الاتصال المختلفة لتحديث الرسائل لجميع العاملين. وشملت هذه دليل الجيب، حلقة رئيسية، والملصقات، ومجلة الداخلية وأشرطة الفيديو على شبكة الإنترنت.

تلقى العملاء الأدب الجديد. وشملت رسالة العضو المنتدب، حزمة من المعلومات للعملاء الجدد ومجلة العملاء العادية، وكذلك البريد المباشر عن وعد العملاء إلى 300,000 الحالية، ساقطا والعملاء الاحتمال. تعيين TNT أيضا ردود الفعل الجديد على موقعها على الإنترنت للعملاء لإعطاء وجهات نظرهم على الخدمة.



## ثقافة العمل الحر

يشجع شعبه على "التفكير على أقدامهم. ومن المتوقع اغتنام الفرص وليس فقط تلبية متطلبات العملاء ولكن تجاوزها أيضا. هذا هو جزء من ثقافة العمل الحر للمنظمة TNT. يشجع الناس على اتخاذ القرارات بأنفسهم (القائمة حول الإجراءات والقيم موثقة)، بدلا من انتظار أن يقال ما يجب القيام به. هذا يساعد على إعطاء استجابات أسرع للعملاء.

تعيين TNT أيضا موظف مخطط اقتراح ودعا 'idea' للموظفين تقديم اقتراحات لتحسين ممارسات العمل ، وكذلك مساعدتهم على التطوير. هذا هو جزء من اتجاهين من نموذج التزامها.

## وإدراكا الناس وراء الوعد



الموظفين هي واحدة من أهم الموارد المنظمة للخدمة ولها القدرة TNT على تقديم وعد لعملائها. المنظمات الفعالة تحتاج الأشخاص الذين يعملون والذين لديهم المهارات اللازمة لتحقيق أهداف الشركة وأهدافها. هذا يحتاج إلى التزام اتجاهين. تحتاج إلى أن تلتزم المنظمة الموظفين. تحتاج المنظمة إلى دعم ومكافأة موظفيها.

TNT تعترف بالمساهمة التي قام بها موظفيها بطرق مختلفة . أولا، التي تستثمر في الناس النامية، تقدم مجموعة متنوعة من الخيارات المهنية من القيادة إلى التسويق. وتمارس تحليل الاحتياجات التدريبية للموظفين الجدد. هذا هو تقييم المهارات والقدرات الموجودة لديها من أجل تحديد متطلبات التدريب والتطوير وهذا يساعد أيضا لهم التقدم في حياتهم المهنية داخل TNT.

## . التدريب والتطوير

يوفر TNT تدريب الموظفين بحاجة للقيام بهذه المهمة (تعلم مهارات محددة والمعرفة اللازمة للعمل في طريق TNT) ، فضلا عن فرص للتنمية الشخصية. كان TNT واحدة من الشركات 16 الأولى لتحقيق المستثمرين في الموظفون (IIP). هذا هو معيار معتمد بشكل مستقل منح للمنظمات التي تثبت الالتزام بتنمية الموظفين. الاستثمار في الموارد البشرية يساعد على زيادة رضا العملاء ويؤدي إلى المزيد من الأعمال التجارية.

تركيز TNT على تعزيز قدرات الموظفين على نطاق أوسع كتحضير للأدوار المستقبلية في الشركة يؤدي إلى حالة 'الفوز'. يستفيد الموظف من فرص عمل جيدة مع التوقعات. تكتسب المنظمة من توظيف الناس القادرين على تعزيز قيم علامتها التجارية وتقديم خدمة استثنائية. وضع الناس يساعد على ضمان أن الشركة لديها المهارات المناسبة في سوق العمل لتحسين الأداء اليوم وغدا النمو في هذا المجال. أمثلة من برامج التدريب والتطوير TNT ما يلي:

- درجة الأساس مع Hull College - وهذا تم تخطيطه إلى المؤهلات الوطنية ويركز على صناعة الخدمات اللوجستية. هذا هو مثال عظيم على التعلم في مكان العمل ويسد الفجوة بين الدراسة الأكاديمية والعمل
- درجة الأساس مع جامعة كوفنتري - وهذا يتم تعيين إلى المؤهلات الوطنية، ويركز على الإدارة والقيادة
- برنامج التلمذة الصناعية الخمسية للشباب في صيانة المركبات - وهذا يضمن أن TNT لديه المهارات التي يحتاجها للحفاظ على أسطولها .

## المكافأة والتقدير

يتم التعرف على موظفو TNT بطرق أخرى. يتم تشجيع الموظفين للتنقل بين الأدوار لمعرفة المزيد عن الشركة. هذا الشكل من الإثراء الوظيفي يعني موظف لديه تجربة متنوعة في العمل وتحسين مهاراتهم في مختلف المجالات. كما يقدم TNT الفرصة لتطوير والتقدم داخل الشركة. تمتلئ حوالي 70% من الأدوار الإشرافية داخليا. ومن المتوقع أن تأخذ على الأدوار الإدارية في غضون خمس سنوات الخريجين الذين بدء العمل من أجل TNT الفرق أداء عالية ومستودعات تحصل على اعتراف والمكافآت من خلال خطط الجوائز مادة تي ان تي TNT. توحيد الأداء عن" مخطط المكافآت ويعترف هؤلاء الموظفين الذين ذهبوا أبعد من نداء الواجب. يتم إجراء أكثر من 4000 الجوائز كل عام.

## الخلاصة

وتشمل خدمة العملاء الفعالة تلبية أو تجاوز احتياجات العملاء. ومع ذلك، خدمة العملاء لا يقتصر فقط على ما تفعله من اجل الزبائن، ويتعلق الأمر أيضا كيف يتم تنفيذ الخدمة بها.

شاشات وتدابير TNT الأداء لضمان أنشطتها يتم تسليم هذه الاستراتيجية. على سبيل المثال، فإنه تجري مقابلات هاتفية كل أسبوع مع عينة من العملاء لمراجعة تصوراتهم خدماتها وتقييم مستويات ولاء العملاء.

## تحقيق النتائج

- منذ تأسيس استراتيجية TNT المتمثلة في التركيز على تجربة العملاء في عام 2009، وقد سلمت نتائج قوية:
- حققت TNT أعلى مستويات رضا العملاء في السوق يقاس على 31 الجوانب المرتبطة بوعد العملاء.
- وقد زاد البرنامج وعد العملاء الإنتاجية وفورات بشكل عام ما يقرب من K £.660
- حققت الشركة أهدافها في 2010 و 2011 على الرغم من المناخ الاقتصادي الصعب.
- 100% من موظفي العمليات الجديد سيكون له المؤهلات ذات الصلة، مما يجعل TNT رائدة في هذه الصناعة.

