

خدمات العملاء هي النشاط كله لتحديد احتياجات العملاء في جميع تعقيدها، تلبيتها بالكامل، وإبقائها راض. الزبائن هي الناس الذين يشترون منتجات وخدمات من أشخاص آخرين (عادة الشركات من نوع أو آخر).

وتبين هذه الدراسة حالة كيف يضع قاعدة رئيسية، واحدة من سلاسل البيع بالتجزئة اشتهر هذا البلد، وخدمة العملاء في صميم قيمها، مما يدل على أمثلة عملية على كيفية تطبيق خدمة العملاء لمصلحة المتسوقين.

أصبحت Homebase جزء من أرغوس مجموعة التجزئة (ARG) في نوفمبر تشرين الثاني عام 2002. وموطن هو NO.2 DIY متاجر التجزئة في المملكة المتحدة. أنها تخدم 1.5 مليون الزبائن أسبوعية في نحو 300 متجر في أرجاء البلد. لأكثر من عقدين من الزمن، والمستهلكين - والشركات - وثقت أرغوس وموطن لتقديم باستمرار منتجات ذات جودة عالية بأسعار تنافسية.

اليوم، Homebase يوفر أكثر من DIY؛ فمن منزل ونمط الحياة المعاصر المخزن. يمكن للعملاء الاختيار من بين الآلاف من المنتجات. هناك كل ما كنت تتوقع وأكثر من ذلك - على سبيل المثال، والأثاث الأنيق العملي والحصرية، خطوط الإنتاج التي يقودها مصمم مثل



مجموعة ليندا باركر من أغذية السرير وخلفيات.

كان اكتساب Homebase خطوة هامة ل ARG كجزء من استراتيجيتها شاملة لتنمية الأعمال، بما في ذلك بناء قاعدة أكبر العملاء من خلال خدمة العملاء.

## ثقافة

ثقافة المنظمة هي الطريقة التي تتصرف بها وشعبها. على سبيل المثال، عند إدخال مخزن Homebase يجب أن تكون على الفور قادرة على التعود على هذه الثقافة لأن الأشخاص الذين يعملون هناك كما أنها تخلق أجواء دافئة وودية. وهذا ليس مستغربا لأن Homebase خلقت عمدا ثقافة تركز على العملاء.

ويتأثر ثقافة المنظمة بقوة من كبار المديرين. الثقافة المتقدمة، والتي شكلتها مواقفهم والنظم وأنماط السلوك التي تشجع. عندما تولى ARG على Homebase أنها ركزت على تطوير فريق الإدارة العليا التي لديها القدرة على تقديم توجيه ثقافة العملاء.

تضع Homebase أهداف العمل لأهمية كبرى في توفير خدمة العملاء. ثم يتم محاذاة تصرفات الموظفين (وضعت في خط) مع تحقيق هذا الهدف من خلال تزويد العملاء مع أفضل تجربة تسوق ممكنة.

تحتاج المنظمة أن تحدد تواصل مجموعة من القيم لشعبها، لأنهم يعرفون ما يجب القيام به وكيفية التصرف. قيم Homebase هي:



• وضعنا العميل في المقام الأول.

• نحن النجاح من خلال العمل الجماعي.

• نحن تجعل من السهل.

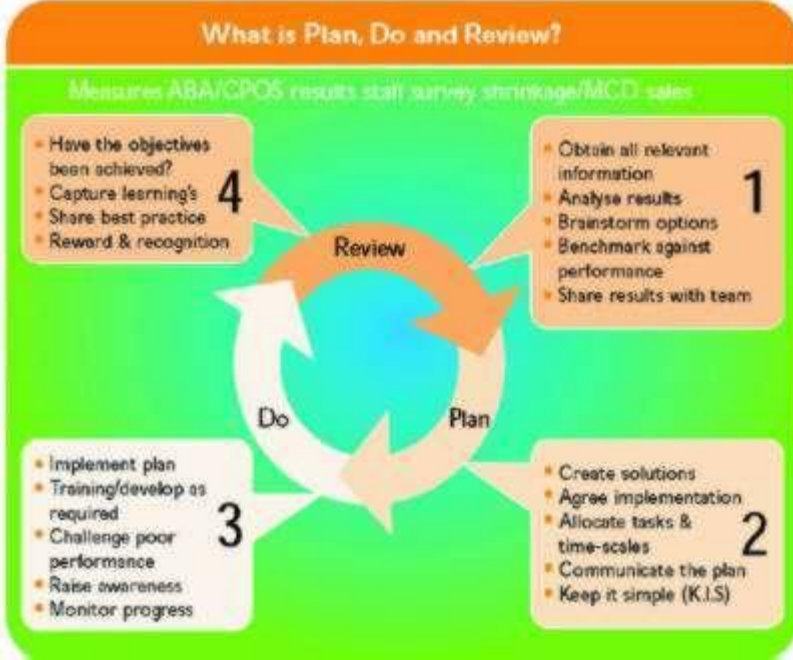
• | تحدث فرقا.

- هذه القيم توفر مبادئ توجيهية واضحة، والتي تعطي مبادئ التشغيل الأساسية للطريقة التي تسمح لموظفي Homebase يمكن ويجب أن تتصرف.
- القيم هي أيضا محفزة للغاية لأنها تضع تركيزا قويا على العمل الجماعي والدور الذي يلعبه الأفراد في الفرق. ويتجلى ذلك من خلال موظفين جائزة التجزئة Homebase و Homebase جائزة الاعتراف - انظر الأقسام 04 و 05 لمزيد من التفاصيل.
- موطن يعطي مزيدا من التوجيه لموظفيها على السلوك المناسب، من خلال وضع التوجيهات التالية في ما يسمى 'جلسات الطنين" (دورات تدريبية العمل الجماعي):
- الزبون هو اولويتنا. NO.1
- اعتن عملائنا، وسوف ننظر بعد الولايات المتحدة.
- كل ما نقوم به يجب أن تعود بالنفع على العملاء.
- الزبائن علاج كما أن تتوقع أن تعامل نفسك.

- استمع إلى عملائنا وتقدموا خطوة.
- نحن لا نريد لأي عميل رحلة ضائعة.

## بناء استراتيجية تحسين

استراتيجية المؤسسة هي خطة لتحقيق الأهداف المرجوة. استراتيجية التحسين المستمر هي واحد الذي ينطوي على السعي باستمرار إلى إدخال تحسينات عليه، مهما كانت صغيرة.



المنظمة التي تجعل باستمرار التحسن يبقى متقدما على منافسيه. ويؤكد موطن التحسين المستمر - السعي إلى تحديد ومن ثم تقديم طرق جديدة وأفضل لتلبية احتياجات العملاء. يستخدم استعراض / خطة / يقوم به النهج على كل المستويات في المنظمة موطن.

مرحلة الاستعراض ينطوي على النظر في الأداء الحالي، وتحديد ما في تنظيمها وشعبها بحاجة للحفاظ به وما يحتاج إلى تغيير.

مرحلة التخطيط ينطوي على كونها الأولى واضحة حول ما ينبغي أن يتحقق ومن ثم تنظيم الأفكار والإجراءات والناس. التخطيط هو منهجي وليس عملية عشوائية، ويجب تركيبها في إطار زمني واضح.

وأخيرا، فإن مرحلة تأليف، ويشمل تنفيذ الخطة. يجب تنظيم مهارات تنظيم وشعبها لجعل كل جزء من خطة العمل. مرة واحدة ويجري تنفيذ الخطة كان من الممكن إجراء المزيد من مراحل المراجعة - خلق دورة تحسين إضافية.

المرحلة القادمة من الاستعراض، وبالتالي هو:

• مقارنة ما تم تحقيقه (نتائج البحث) ضد خطة

• تقرر ما المنظمة، وسوف شعبها تفعل مرة أخرى / لا تفعل / يقوم به بشكل مختلف

• تشمل هذه القرارات في الخطط المستقبلية.

استعراض / خطة / يقوم به دورة يساعد Homebase لتحقيق النتائج ومحركات التحسين المستمر. فإنه يضمن قيم المنظمة في كل واحد من مخازنها. فمن المهم أن يكون هناك إحساس واضح الاتجاه، والوقت الذي يقضيه التخطيط ليس وقتا ضائعا. مراجعة مهمة، إذا التحسينات المستمرة هي في هذا الشأن.

## أهمية البحث خدمة العملاء

يضع Homebase الكثير من التركيز على خدمة العملاء. لتحسين هذا، فمن الضروري أن يكون صورة واضحة عن ما يتوقعه العملاء. هناك نوعان رئيسيان من بحوث العملاء.

## البحث الكمي

وهذا ينطوي على جمع المعلومات من عينة مناسبة من المتسوقين لمعرفة ما وجهات نظرهم حول Homebase وخدمة العملاء التي تقدمها. مصدرا هاما هو المسح البريدي الذي يجري Homebase بين عينة من قضاء وانقاذ حاملي بطاقات الولاء. ويتم هذا ثلاث مرات في السنة لقياس مدى رضا مع والولاء ل Homebase

يسمح المسح Homebase لمراقبة الارتياح مع مرور الوقت وتبسيط الضوء على أي مجال من المجالات التي يمكن أن تسبب مشاكل العملاء. موطن غير قادرين بعد ذلك على تحليل وتيرة المشاكل المتعلقة خدمة مخزن العملاء، وغيرها من التفاصيل مثل مجموعة من المنتجات وتقديم الخدمات.



## . البحث النوعي

هذا عادة ما ينطوي على الأبحاث على نطاق صغير حول القيم والآراء بدلا من الحقائق الثابتة. على سبيل المثال، البحث النوعي يتضمن مقابلات مع مجموعات صغيرة من العملاء لمعرفة ما وجهات نظرهم من خدمة العملاء في موطن.

آخر نهج اخر هام الذي يستخدم التحليل كلا من النوعي والكمي هو سر برامج التسوق. Homebase تجري البرنامج الشهري من التسوق الغامض. يتم قياس جميع المحلات على ثلاثة مجالات رئيسية.

1.مخزن المعايير: عرض المتجر وموظفيها.

• هل مخزن بحالة جيدة؟

• هل المتجر تجعل من السهل على العملاء للتسوق؟

• هل متاح عدد كاف من الموظفين للمساعدة؟

• هل الموظفين ودودين؟2

. خدمة الاستفسار: هل الزملاء يقدمون المستوى المناسب من الخدمة للعملاء إذا كانت لديك استفسار؟

• هل موظفين استقبال الزبائن؟

• هل يأخذون العملاء إلى المر ذات الصلة؟

• هل البقاء مع العملاء حتى لديهم ما يحتاجون إليه؟

3.توديعالعملاء وانطباعات دائمة: هل ترك العملاء مع انطبعا قويا؟

• هل يستغلها كافية مفتوحة لتلبية الطلب؟

• هل العملاء استقبال بطريقة ودية؟

• هل الصفقة التي تمت معالجتها على نحو سلس؟

سر برنامج التسوق هو أداة رئيسية لمخازن لاستخدامها لتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء. تعمل أيضا عشرات من مخزن التوصل إليها على الزناد لجائزة الموظفين موطن التجزئة. مخطط مكافأة ربع سنوي تدفع للموظفين مخزن تحقيق معايير معينة. بالإضافة إلى أنها تعد نحو نظام المكافأة السنوية الإدارة.

باستخدام مجموعة من الأدوات البحثية لمعرفة المزيد عن رضا العملاء من المهم ل Homebase. على سبيل المثال، سوف المتسوقين الغامضين المختلفين زيارة مخازن على مدى فترة من الزمن، وسيتم مقارنة النتائج. وبالإضافة إلى ذلك يمكن مقارنة نتائج مسوحات العملاء ويتناقض مع النتائج التقارير التي يقدمها المتسوق الغامض .

## تمكين الموظفين للتخطيط والقيام

التمكين هو عملية إعطاء قدر أكبر من المسؤولية على الجميع أن يعمل لحساب منظمة - وهو ما يعني حرفيا اعطاء السلطة لاتخاذ القرارات. تمكين أعضاء في منظمة هو أداة تحفيزية ضخمة لأنهم يشعرون بأنهم يساهمون، من خلال مبادراتهم الخاصة، لتحسين الأداء وتحقيق نتائج أفضل.

Homebase يعمل بنهج العمل الجماعي يشارك فيها الجميع ويضيف قيمة إلى فريقهم. يتم منح جميع الموظفين فرصة للتعبير عن أفكارهم وآرائهم. في موطن يتم تنظيم العاملين في فرق مع قائد الفريق. وتعد اجتماعات فريق على أساس منتظم يسمى "يتكدس". يتكدس

كثيرا ما تنطوي على تمارين بناء فريق العمل والأنشطة الترفيهية مثل المسابقات والمنافسات (مثل شرطات عربية لتحديد الأسهم في مخزن).

بالإضافة إلى الاجتماع هو وسيلة لتشجيع الجميع على المساهمة في تطوير أفكار لتحسين العمليات داخل الشركة. على سبيل المثال، وقائد الفريق قد تحدد مساحة الضعف الذي قد حان للضوء نتيجة لزيارة قام بها المتسوق المقنع أو من استقصاء رضا العملاء. قائد الفريق قد قرأ بطاقات تعليق أو تتابع تعليقات لفظية. ثم يتم دعوة الأفراد إلى اقتراح طرق لتحسين خدمة العملاء في الأسبوع المقبل. ويتم تشجيع أعضاء الفريق لاقتراح أفكار لمجموعة من الطرق لتحسين الأعمال التجارية، مثل كيفية تحسين المبيعات والعمليات العامة.

- مدراء كبار في Homebase اعترفوا على أهمية تمكين الموظفين لأن القاعدة هي ان الموظفين الأقدر على فهم وتكون قادرة على الاستجابة لاحتياجات العملاء على المستوى المحلي - على سبيل المثال من خلال قدرته على تلبية احتياجات الفروق الإقليمية. ويشمل الموظفين تمكين الموظفين مشجعة لإجراء مناسبة "على رأس بقعة" قرارات مثل تقديم المساعدة لقطعة العملاء وتفريغ عربة البضائع إلى سيارتهم، أو استبدال البطاقات الملصقة على المنتجات على المنتجات عندما كانت مفقودة (دون الحاجة إلى الانتظار ل أن يقال ما يجب القيام به)
- ويطلق على الفلسفة العامة للنهج العمل الجماعي في Homebase للموظفين 'أنا احدث فرقا' "وهذا ما يجب فعله:



- تحمل المسؤولية الشخصية
- أن يكون 'يمكن القيام بالسلوك'
- إذا كان هناك شيء غير صحيح، نفعل شيئا حيال ذلك - لا تترك لشخص آخر
- تملك بثقة كل حالة والتعامل معها
- إعطاء المديح والاعتراف مساهمة الجميع.

وبالإضافة إلى ذلك يمكن للموظفين للحصول علي واحدة من جوائز التقدير Homebase. ويتم منح هذه للموظفين للذهاب إلى أبعد الحدود نداء الواجب في تقديم خدمة العملاء والذين يعملون بالقيم، والجوائز هي البرونزية - نجمة والفضة - البطل والذهب - أسطورة، وهو الإنجاز النهائي مع جوائز ذهبية فقط 16 عبر الشركة بأكملها، يتلقى كل فائز جائزة شهادة، محدودة شارات دبوس طبعة وقسانم الترفيهية التي يمكن استخدامها في مجموعة متنوعة من منافذ البيع.

تمكين الموظفين لديهم مستويات أعلى بكثير من التحفيز، وأنهم يتمتعون بعملهم، وولائهم والفخر في Homebase. درجة عالية من الموظفين دوافع بدورها سوف تساعد المنظمة على تحقيق هدفها المتمثل في وضع العميل في المقام الأول.

بطبيعة الحال، والأعمال التجارية، موطن هو الأقدر على خلق عوائد مالية عالية أن المساهمين في الشركة التي تبحث عنها. ويتضح هذا الترابط بين الناس والعمليات والمنتجات لصالح العملاء من خلال موطن خارطة الطريق.

## استنتاج

Homebase ملتزمة بخدمة العملاء. خدمة العملاء تكمن في قلب اقتصادنا الحديث لأننا متزايد اتخاذ قرارات على أساس كيفية عمل لدينا. التميز في خدمة العملاء لا يمكن إلا أن يتحقق بشكل كامل من خلال وجود ثقافة وقيمة النظام التنظيمي الذي يضع العميل في قلب كل شيء في المنظمة ويعمل بها موظفيها.

Homebase وجزء لا يتجزأ من هذه الثقافة في مجال خدمة العملاء من خلال إعطاء أولوية عالية التركيز خدمة العملاء من الإدارة العليا وصولا إلى مستوى الفريق التشغيلي. في قلب دورة التحسين المستمر هو استعراض / خطة / يقوم به دورة الذي يوفر أداة لتحسين خدمة العملاء في كل مستوى داخل المنظمة.

