

## العوامل المؤثرة علي سياسة تقديم الخدمة ٦

تعتبر الثقافة التنظيمية من العوامل الأساسية التي تؤثر على سياسة تقديم الخدمة في المؤسسات. تعكس الثقافة التنظيمية القيم والمعتقدات التي يتبناها الموظفون والإدارة، وتؤثر بشكل مباشر على سلوكهم وطريقة تقديم الخدمة. فيما يلي بعض التأثيرات الرئيسية للثقافة التنظيمية:

### 1. تأثير القيم المشتركة

تؤثر القيم المشتركة في كيفية تفاعل الموظفين مع العملاء. المؤسسات التي تُعلي من قيمة خدمة العملاء غالباً ما تُشجع موظفيها على تقديم خدمة ممتازة. تتبنى مثل هذه المؤسسات ثقافة تعزز من أهمية رضا العميل، مما ينعكس إيجاباً على التجربة الكلية للعملاء.

### 2. القيادة ودورها

تلعب القيادة دوراً محورياً في تشكيل الثقافة التنظيمية. القادة الذين يؤمنون بأهمية خدمة العملاء ويدعمون ذلك من خلال أفعالهم سيؤثرون بشكل كبير على طريقة تقديم الخدمة في المؤسسة. هؤلاء القادة يساهمون في إنشاء بيئة تحفز على الابتكار والتفاني في خدمة العملاء.

### 3. تأثير التدريب والتطوير

تعتبر برامج التدريب والتطوير جزءاً لا يتجزأ من الثقافة التنظيمية. المؤسسات التي تستثمر في تدريب موظفيها على مهارات خدمة العملاء تعزز من قدرتهم على التعامل مع تحديات الخدمة بفعالية. يتلقى الموظفون في هذه المؤسسات التدريب على كيفية التعامل مع العملاء بشكل احترافي وودي.

### 4. التعامل مع الشكاوى



تُعزز الثقافة التنظيمية الناجحة من قدرة المؤسسة على التعامل مع شكاوى العملاء. المؤسسات التي تشجع على التواصل المفتوح وتعتبر الشكاوى فرصاً للتحسين تكون أكثر قدرة على تلبية احتياجات العملاء. التعامل الإيجابي مع الشكاوى يُظهر التزام المؤسسة بخدمة العملاء.

## 5. الابتكار في الخدمة

تُعزز الثقافة التنظيمية الابتكار من خلال تشجيع الموظفين على التفكير بشكل إبداعي. المؤسسات التي تشجع ثقافة الابتكار تسمح لموظفيها بتقديم أفكار جديدة حول كيفية تحسين الخدمة المقدمة. الابتكار في خدمة العملاء يمكن أن يُفضي إلى تقديم خدمات جديدة وطرق جديدة للتفاعل مع العملاء.

