

# أسئلة وأجوبة ل مقابلة مركز الاتصال الكول سنتر

# 8

مع دليل جاهز للتحميل



**Dr.Job**

[www.drjobpro.com](http://www.drjobpro.com)

## **أسئلة وأجوبة لمقابلات مركز الاتصال - كول سنتر**

يتصل العملاء الذين لديهم أسئلة أو مشاكل أو ملاحظات بشأن المنتجات أو الخدمات بمراكز الاتصال نيابة عن الشركات فعند إجراء مقابلة لوظيفة في مركز الاتصال، ستتاح لك الفرصة لاظهار مهاراتك في حل المشكلات والقدرة على خلق ثقة العميل وسيغطي هذا المحتوى بعض أسئلة المقابلة الشائعة لوظائف مركز الاتصال وسيعرض لك بعض الإجابات العملية

لنساعدك في التحضير لمقابلة مركز الاتصال القادمة، إليك ثمانية أسئلة شائعة ونماذج إجاباتها مقدمة لك من د. جوب

# ما هو الوصف الوظيفي لممثل مركز الاتصال؟

يُجِب مندوب مركز الاتصال على أسئلة العملاء ويُقدم لهم الحلول عبر الهاتف فعند إجراء مقابلة لوظيفة لمركز الاتصال، يجب عليك فهم متطلبات الدور والقيمة التي ستقدمها للشركة. فراجع الوصف الوظيفي ورُد على هذا السؤال من خلال وصف المهارات التي يمكنك استخدامها لتلبِي متطلبات الوظيفة. فيجب أن تُسلط الضوء على التجارب التي توضح قدرتك على التنقل بين مسؤوليات دورك المهني وتحقيق أهداف الشركة مثلاً: "بصفتي مندوب لمركز الاتصال، فسأكون نقطة الاتصال الأولية للمكالمات الواردة"

**ممثل:** يجب على التفوق في الاستماع بعناية إلى مشكلات العملاء وتحديد أفضل مسار للعمل فإذا احتاج المتصل إلى تجديد الاشتراك ولكنه لا يعرف كيفية القيام بذلك عبر الإنترنت، فسوف أساعده أولاً على إكمال إعادة التعبئة عبر الهاتف وبعد ذلك، لكي ينهي المتصل المهمة عبر الإنترنت في المستقبل، سأقدم المشورة بشأن التنقل في موقع الويب إلى قسم تجديد الاشتراكات فيجب أن يكون لدى مهارات اتصال ممتازة لأوضح للمستهلكين كيفية استخدام أدوات الويب المفيدة للشركة ومساعدتهم في أشياء قد لا يكونوا على دراية بها

# ما هي أهم خصائص مندوب مركز الاتصال؟

تتطلب مساعدة العملاء العديد من المهارات، بما في ذلك التعاطف والاستماع الفعال والتحدى وحل المشكلات وإدارة الوقت فإذا كان الوصف الوظيفي يشير إلى مهارات محددة، فإن صاحب العمل يسعى إلى فهم تلك المهارات بأمثلة حيثما أمكن ذلك

**مثال:** "الاستماع والتفكير النقدي وتعدد المهام هي أهم المهارات في رأبي فعندما يواجه العميل مشكلة ما، سأكون قادرًا على الاستماع إليه، وإيجاد حل، وإرشاده خلال عملية معالجة مشكلته أعتقد أيضًا أنه يجب في هذه المهنة أن تتحلى بأسلوب لطيف؛ حيث أنه أمر بالغ الأهمية، لأنه يجعل العملاء يشعرون بالاستماع والدعم ويعطينهم انطباعاً إيجابياً عن الشركة"



# ما هي خدمة العملاء الجيدة من وجهة نظرك؟

تطلب مراكز الاتصال الناجحة خدمة عملاء ممتازة من موظفين مهذبين وأكفاء ومفیدین يحافظون على سمعة الشركة جيداً. فيجب أن يُظهر ربك أنك تعامل العملاء باحترام، وتحل الخلافات، وتعطي الأولوية لطلباتهم. وإذا لم يكن لديك الكثير من الخبرة في خدمة العملاء، فيمكنك إجابة هذا السؤال عن طريق ذكر كيف تحب أن تُعامل كعميل وفي جميع الظروف، يجب أن توضح كيف تكون خدمة العملاء الممتازة، والقيمة التي تضيفها إلى العمل، وكيف تتأكد من أن كل متصل يتلقى خدمة جيدة.

**مثال:** "جودة خدمة العملاء هي "القدرة على التعاطف مع العميل ورؤيه مشكلاته على أنها مشكلاتك أنت." فربما لم يعرف المتصل الذي يرغب في تجديد الاشتراك كيفية استخدام الموقع الإلكتروني. وإذا كنت في مكان العميل، فأود أن يرشدني ممثل خدمة العملاء عبر الموقع الإلكتروني حتى أتمكن من القيام بذلك بنفسي في المرة القادمة. وبصفتي ممثلاً لمركز الاتصال، سأكون على دراية بأن المتصل قد لا يمتلك تلك المعرفة بموقعنا الإلكتروني، وسأكون صبوراً حتى أعبر بالمتصل خلال كل خطوة وكعمليل، سأريد أن أحصل على حل شامل وواسعى جاهداً لتقديم نفس ". الخدمة للمتصلين بي".

# ما هي الإجراءات التي تتخذها عند التحدث مع العميل؟

تقدم بعض مراكز الاتصال للعاملين نصوصاً لاستخدامها أثناء المكالمات الهاتفية، بينما يقوم البعض الآخر بتدريبهم على أفضل أساليب التحدث وتتضمن قواعد الاتصال أن يقدم الموظفون خدمة ممتازة وتسمح للعملاء بطرح المزيد من الأسئلة.

اشرح عملية الرد على الهاتف من بدايتها حتى نهايتها أثناء مقابلة العمل وتأكد من شرح كل خطوة وماذا تحقق، وقدم نفسك للمتصل، واحصل على اسم المتصل وأي معلومات شخصية أساسية، واستعلم عن كيفية مساعدته، واختتم المحادثة بفرصة تقديم أي مساعدة إضافية

**مثال:** أشكر العميل على الاتصال وأطلب اسمه في بداية كل مكالمة فيمكنني تخصيص تجربة العميل من خلال تبادل أسمائنا، وأعتقد أيضاً أن شكر العملاء على قضاء الوقت في الاتصال بنا يدل على التقدير وبعد معرفة اسم العميل، سأسأل كيف يمكنني أن أكون في خدمتهم ثم أطمئنهم أنه يمكنني مساعدتهم وإذا كانوا يتصلون هاتفياً للتحدث عن مشكلة يواجهونها، فسأعتذر عن أي إزعاج تعرضوا له

فيمكنني هذه الإجراءات من كسب ثقة العميل وعندما تنتهي المكالمة، سأسأل دائماً عما إذا كان هناك أي شيء آخر يمكنني القيام به لمساعدتهم ويسمح لهم بذلك بطرح أي استفسارات للمتابعة، ثم أشكرهم على الاتصال

# كيف تدير المكالمات الواردة من العملاء الساضطين؟

يجب أن تكون قادرًا على التفاوض خلال محادثات العملاء الصعبة لتكون فعالاً كموظفي مركز الاتصال. فيجب أن تتمتع بالاحترام والتركيز أثناء حل مشكلة العميل وأن تقدم تجربة ممتازة للمنتصل. وقد تحتاج إلى اتباع بروتوكول معين أو طلب مساعدة مشرفك، في بعض المواقف

ويمكنك مناقشة سيناريو افتراضي أو استخدام مثال من حياتك **مثال:** "كان لدي عميل غير راضٍ تماماً عن خدمة الاشتراك الخاصة به لأنها لا تطابق توقعاته". فاعتذر عن ما تسببت به من إزعاج وأخبرته أني سأبحث في مشكلته بصفتي ممثل خدمة العملاء وبعد الحصول على مزيد من المعلومات، اكتشفت أنه يواجه مشكلات في الاتصال بسبب فشل في تحديث برامجه. فشرحت المشكلة وكيفية حلها عن طريق تحديث برامجه، لكنه قال أنه يفكر في إلغاء خدمته تماماً. فوافق العميل على تأخير قصير بينما ناقشت بدائل لتعويضه مع مشرفي وقدمت للمستهلك شهراً إضافياً من الخدمة مجاناً. فبداء العميل راضياً عن نهجي وأعرب عن امتنانه لمساعدتي في حل مشكلته، حتى أنه قرر الانضمام للحصول على المزيد من خدماتنا".

# صف مشكلة معددة ساعدت العميل في حلها

يتمثل دورك في تقديم حل سريع لمشكلة العميل وحثه على الاستمرار في استخدام منتجك أو خدمتك. أظهر قدراتك على تشخيص الصعوبات وحل المشكلات وتلبية احتياجات العملاء. وفك في كيفية استخدام معرفتك الراسخة لشرح المشكلات البديلة التي يواجهها العملاء وكيف يمكنك مساعدتهم في حلها

**مثال:** "تلقيت مكالمة ذات مرة من عميل قلق بشأن إلغاء عضويته وطلبت تفاصيل حساباته كشكل من أشكال الاعتذار عن ما واجهه من تعقيد فعندما نظرت في حسابه، رأيت مشكلة في الفوترة وأبلغته أنه سيحتاج إلى تحديث تفاصيل بطاقته الآئتمان الخاصة به قبل إعادة تشغيل الخدمة وعرضت عليه أن نغير معلومات الفوترة الخاصة به عبر الهاتف وساعدته في استئناف الخدمة

# ما هي الخطوات التي تتخذها للتحسين تفاعلتك مع خدمة العملاء؟

هناك دائمًا مجال للتحسين عند تقديم أكثر خدمة عملاء مرضية فالتدريب الإضافي أو المتقدم، والسعى للحصول على معلومات من مشرفك، وفحص نتائج استبيان رضا العملاء، كلها استراتيجيات لتحسين طريقة تعاملك مع العملاء وتلبية مطالبهم.

ناقش استعدادك للتعلم والتكيف مع الممارسات والإجراءات الجديدة لتتوفر تجربة أكثر تميزاً للعميل

**مثال:** "في وظيفتي السابقة، كنت ألتقي برئيسي كل ثلاثة أشهر لمناقشة نتائج استطلاع رضا العملاء وطلبت مزيداً من التدريب على خدمات معينة وعلى الأساليب المتقدمة لمشاركة العملاء.

فأنا أرغب في الاستمرار في تحسين أرقام الاستبيان الخاص بي من خلال التوسع في تطوير مهاراتي عن طريق برامج التدريب على خدمة العملاء

# كيف تقنع العملاء بشراء المزيد من المنتجات أو الخدمات منك؟

قد يطلب من المتصلين إضافة عناصر وخدمات جديدة أو حالية إلى حسابهم الجاري لدى الشركة، وقد يطلب منك القيام بذلك. أظهر قدرتك على إيصال فهمنك المتعمق لمنتج أو خدمة من خلال التأكيد للعميل أنه سيستفيد من الحصول عليها أثناء الإجابة على هذا السؤال. يمكنك أيضاً التحدث عن منتجات أو خدمات إحدى الشركات وكيف يمكنك تسويقها لعميل محتمل فتوضّح هذه الطريقة أنك قد أنجزت واجبك تجاه الشركة وأنك قادر على مساعدتهم في تحقيق أهداف مبيعاتهم.

**مثال:** "إذا اتصل أحد العملاء بشأن منتج معين ، فأنا أستمع إلى ما يريده وأحاول العثور على أشياء قابلة للمقارنة أو أشياء أخرى ستساعده أكثر." فلنتخيل أن أحد العملاء عبر عن اهتمامه ببرنامج إدارة الحسابات الخاص بنا وكان يعتمد استخدامه في إعداد الفواتير في أعماله التجارية الصغيرة سأجيب على أسئلته فيما يتعلق بهذا البرنامج ومدى ملائمة للأعمال كمندوب مبيعات وسأذكر أيضًا البرنامج الإضافي الذي يجعل إدارة الحسابات في الشركات الصغيرة أكثر سهولة ومن خلال هذا سيفهم العميل كيف يمكن للجمع بين البرنامج الأساسي والإضافي معالجة مخاوفه حول الغوترة من خلال إظهار فوائد ميزاتنا. ويمكنه بعد ذلك اتخاذ قرار الشراء عن دراية كاملة دون الشعور بأنه مضطر للقيام بذلك بسببي