تمثيل الأدوار " – MT1.1_6

التعامل مع شكاوى العملاء"

الهدف:

مساعدة المشاركين على ممارسة تكييف أسلوبهم اللغوي في سياقات وجماهير مختلفة بشكل مستقل، من خلال تحليل سيناريو لخدمة العملاء وصياغة ردود مناسبة.

دراسة حالة: التعامل مع شكاوى العملاء

المدة الإجمالية: 30 دقيقة

التعليمات:

الموقف:

أليكس، ممثل خدمة عملاء في شركة أجهزة منزلية، يحتاج إلى التعامل مع شكاوى العملاء المختلفة بشأن منتج معيب.

الهدف هو تكييف أسلوب اللغة بناءً على وسيلة التواصل ونبرة العميل.

1 مكالمة هاتفية مع عميل مستاء:

السيناريو:

عميل يتصل بنبرة غاضبة لأن غسالته الجديدة تعطلت بعد أسبوع واحد من الاستخدام.

يجب أن تكون المحادثة ودية، مطمئنة، ومليئة بالتعاطف، مع تقديم حل واضح للمشكلة.

2 بريد إلكتروني للمتابعة بعد حل المشكلة:

السيناريو:

بعد تحديد موعد إصلاح للعميل، يحتاج أليكس إلى إرسال بريد إلكتروني للمتابعة.

يجب أن يكون البريد الإلكتروني رسميًا، مهذبًا، ويُظهر التقدير لصبر العميل.

المهمة الفردية:

تحليل أسلوب اللغة المناسب لكل موقف:

المكالمة الهاتفية: نبرة متعاطفة/غير رسمية

البريد الإلكتروني: نبرة رسمية/مهذبة

تحليل العناصر اللغوية المطلوبة لكل تفاعل:

النبرة

اختيار الكلمات

Co-funded by the European Union

بتمويل من الاتحاد الأوروبي. ومع ذلك، فإن الآراء والأراء المعرب عنها هي آراء وآراء المؤلف (المؤلفين) فقط ولا تعكس بالضرورة آراء وآراء الاتحاد الأوروبي أو الوكالة التنفيذية للتعليم والثقافة). ولا يمكن تحميل الاتحاد الأوروبي أو الوكالة التنفيذية للتعليم والثقافة الأوروبية EACEAالأوروبية (المسؤولية عنها.

تركيب الجمل

◆كتابة أمثلة قصيرة لكيفية تواصل أليكس في كل سياق:

توضيح الاختلاف في النبرة، الأسلوب، ونهج التعامل لضمان التواصل الفعّال.

Co-funded by the European Union

بتمويل من الاتحاد الأوروبي. ومع ذلك، فإن الآراء والآراء المعرب عنها هي آراء وآراء المؤلف (المؤلفين) فقط ولا تعكس بالضرورة آراء وآراء الاتحاد الأوروبي أو الوكالة التنفيذية للتعليم والثقافة). ولا يمكن تحميل الاتحاد الأوروبي أو الوكالة التنفيذية للتعليم والثقافة الأوروبية EACEAالأوروبية (المسؤولية عنها.