

## تمثيل الأدوار " - 6 - MT1.1\_1

### التعامل مع شكاوى العملاء"

الهدف:

مساعدة المشاركين على ممارسة تكييف أسلوبهم اللغوي في سياقات و جماهير 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.

☑ 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.

☑ 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

Attachment to MT  
Task 2.3

### تركيب الجمل

◆ كتابة أمثلة قصيرة لكيفية تواصل أليكس في كل سياق:

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

Attachment to MT  
Task 2.3



Co-funded by  
the European Union

بتمويل من الاتحاد الأوروبي. مع ذلك، فإن الآراء والوجهات النظر الواردة هنا هي آراء المؤلفين فقط، ولا تعكس بالضرورة آراء الاتحاد الأوروبي أو الوكالة التنفيذية الأوروبية للتعليم والثقافة (EACEA). ولا يتحمل الاتحاد الأوروبي ولا الوكالة التنفيذية الأوروبية للتعليم والثقافة أي مسؤولية عنها..