

وبالطبع كل هذا يتطلب منها أن تنجح في تكوين قاعدة هائلة من العملاء وتحاول كسب رضاهم وولائهم حتى تضمن تعاملهم معها بشكل دائم، وحتى يكون موظف خدمة العملاء مميزاً عن الآخرين هناك العديد من المهارات التي يحتاج كل موظف إلى تعلمها وإتقانها لإذلال العملاء الذين يتفاعل معهم بشكل يومي ومن هذه المهارات: يعتبر "الصبر" من أهم مهارات خدمة العملاء، فهو ليس مهماً فقط للعملاء الذين غالباً ما يصلون إلى الدعم عندما يشعرون بالإرباك أو الإحباط بخصوص أمر ما، وإنما مهم أيضاً للشركة ككل إذ تتفوق الخدمة المميزة على الخدمة السريعة دائماً. إن القدرة على الاستماع إلى العملاء من الأمور الحاسمة في توفير خدمة مميزة حيث يعد الاستماع التغذية الراجعة من العملاء من الضروريات لأي بنك يسعى إلى الابتكار، وبالإضافة إلى إيلاء الاهتمام بتفاعلات العميل الفردية من المهم أيضاً أن تكون منتبهة ويقظاً إلى التغذية الراجعة التي تتلقاها بشكل عام. تعتبر مهارات التواصل من أكثر المهارات طلباً في كافة مجالات العمل وتشمل هذه المهارات القدرة على التواصل مع الآخرين، والمعرفة الواسعة في المجال المحدد والتمتع بالثقة أثناء تحدث اللغة الأساسية وكتابتها وقراءتها. (4) معرفة المنتج: (5) استخدام "اللغة الإيجابية": تلعب قدرتك على إجراء تغييرات صغيرة في أنماط المحادثة دوراً مهماً في قطع شوط طويل في إرضاء العملاء وإسعادهم، وتعتبر اللغة جزءاً مهماً جداً من الإقناع، (6) التمثيل: من أبرز المهارات التي يجب على موظف خدمة العملاء إتقانها مهارات التمثيل الأساسية وهي تلعب دوراً كبيراً في الحفاظ على شخصيتهم المبتهجة حيث ستصادف في بعض الأحيان أناساً من الصعب (أو من المستحيل) إرضائهم، (7) إدارة الوقت: يجب على موظف خدمة العملاء أن يهتم بخدمة العميل ومساعدته للوصول إلى الإجابة المطلوبة بطريقة فعّالة وخلال وقت قصير لكن عليك أيضاً إن لم تعرف الحل لمشكلة العميل توجيهه إلى موظف آخر يعرف الحل حتى لا يضيع الوقت. (8) القدرة على قراءة العملاء: يحرص موظف خدمة العملاء على محاولة فهم بعض المفاهيم الأساسية للسلوكيات النفسية والقدرة على قراءة الحالة العاطفية الحالية للعميل حيث إن هذا الأمر جزءاً يعتبر مهماً من عملية إضفاء الطابع الشخصي كذلك، 9. الحضور المهدئ: