مقدمه إن خاصية التلازمية في الخدمة تعني أن العنصر الإنساني يشكل الجزء الداخلي في حزمة الخدمة، وهو لا يضم فقط الموظفين مقدمي الخدمة، الذين يلعبون دوراً لا يقل أهمية عن الموظفين في توصيل الخدمة وهم العملاء.يعتبر الكثير من المختصين في مجال التسويق الخدمي أن السر الكامن وراء نجاح منظمات الخدمة هو الاعتراف بأن العاملين في مجال الاتصال الشخصي المباشر بالعملاء هم الجزء الأهم الذي يشكل عنصر الناس في المنظمة الخدمية.دور الموظفين في المنظمات الخدميةإن اتصال الموظفين بالعملاء يفرض التمييز بين ثلاثة مستويات للاتصال بالعملاء، سواء مع موظفي الخدمة أو مع البيئة المادية للخدمة،خدمات ذات اتصال عالٍ: وهي خدمات يتطلب الحصول عليها قيام المستفيد بنفسه بزيارة موقع تقديم الخدمة، ومشاركته بتقديمها بشكل فاعل لكي يحصل عليها، وجميع خدمات معالجة الناس تقع ضمن هذه الفئة .دور الموظفين في المنظمات الخدميةخدمات ذات اتصال متوسط: وهي التي لا تتطلب من المستفيد إلا درجة محدودة من المشاركة مع موظفي الخدمة، ففي هذا النوع من الخدمات يقوم المستفيد بزيارة موقع تقديم الخدمــة (أو أن موظف الخدمة يقوم بزيارة المستفيد في المنزل أو أي موقع ثالث تابع للمورد). إلا أن المستفيد في هذا النوع من الخدمات لا يبقى إلى حين إنجاز الخدمة. إن غرض الاتصال في هذه الحالة يكون محدوداً في إطار التعرف على مورد الخدمة، التعريف بالمشكلة وجهاً لوجه، تسليم ممتلكات مادية مطلوب معالجتها (كخدمات صيانة السيارات)،دور الموظفين في المنظمات الخدميةخدمات ذات اتصال منخفض: هذه الخدمات لا تتطلب مشاركة مادية أو فعلية ما بين المستفيدين ومقدمي الخدمة، والمشاركة تتم عن بعد من خلال قنوات التوزيع المادي أو الإلكتروني، وهو اتجاه آخذ بالتزايد والشعبية في المجتمعات المتقدمة التي تعير اهتماماً خاصاً لراحة المستفيد . مثل خدمات الصيانة عن بعد إلكترونياً (كما هو الحال في التعامل مع مشاكل البرمجيات) . دور الموظفين في المنظمات الخدميةوكثيرٌ من الخدمات التي كانت تتطلب في السابق مشاركة عالية ، قد تم تحويلها إلى فئة المشاركة المنخفضة ، حيث بدأ اهتمام المستفيدين بالتسوق من خلال الكتالوجات،أما فيما يتعلق بدور الموظفين العاملين في تسويق الخدمات، فهو مرتبط بمستوى الاتصال/ التفاعل، فكلما كان مستوى الاتصال عالياً، ازداد دور وتأثير الموظفين في إنتاج وتوصيل الخدمة.دور الموظفين في جودة الخدمة المقدمةالجودة الفنية : وهي تتعلق بما سوف يحصل عليه العميل أثناء عملية التبادل ، كالحصول على غرفة النوم في الفندق ، وهي تشكل عنصراً أساسياً في تقييم العميل للخدمة .الجودة الوظيفية : وهي تتعلق بكيفية ترجمة العناصر الفنية في الخدمة .إن الجودة الوظيفية قد تكون أقل موضوعية كمعيار للحكم على الجودة ، إلا أنها تشكل عنصراً مهماً في أي تقييم للخدمة من قبل العميل .دور الموظفين في جودة الخدمة المقدمةالجودة الوظيفية تتألف من عدة عناصر هي :أهمية العاملين الذين يتصلون بالعملاء .أهمية المظهر الشخصي للعاملين .مدى المعرفة والانفتاح للعاملين .دور الموظفين في جودة الخدمة المقدمةعلى المديرين في المنظمات الخدمية أن يتفهموا جيداً العلاقات التفاعلية ما بين الموظفين والعملاء، لما لهذه العلاقة من تأثير على ردود فعل العميل الإيجابية أو السلبية.فمثلاً إن العاملين في المكتب الأمامي في الفندق سوف يلعبون دوراً هاماً في تكوين قناعة أو رضا عملائهم من خلال الاستقبال اللطيف والاحترام وتزويدهم بالمعلومات الضرورية، وكذلك اتجاهاتهم وسلوكياتهم في تقديم أفضل وأحسن الخدمات في الوقت المناسب وبدون جهد أو عناء, فالعاملون أحد الموارد التي ينبغي أن تدار بكفاءة إذا ما أردنا تحقيق أهداف المنظمة بفاعلية .دور الموظفين في جودة الخدمة المقدمةولعل ترسيخ ثقافة الخدمة لدى الموظفين يعد أولى مهام الإدارة العليا في المنظمة ، لذلك يطلب منها أن تدعم ذلك من خلال السياسات والإجراءات وأنظمة المكافأة والأفعال والأعمال اليومية في المنظمة .

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي