

مهارات الاتصال واستكشاف الأخطاء وإصلاحها والسلوك المهني العلاقة بين مهارات الاتصال واستكشاف الأخطاء وإصلاحها يجب أن يكون محترف تقنية المعلومات ملما بالمسائل القانونية والأخلاقية الموروثة في هذه الصناعة بقدر إلمامه بالجانب التقني. تأسيس مهارات تواصل جيدة الاستماع إلى العميل لمعرفة تفاصيل المشكلة التحدث مباشرة مع العميل جمع المعلومات من العميل تقديم النفس بشكل احترافي السيطرة على العواطف دائما مهارات الاتصال واستكشاف الأخطاء وإصلاحها والسلوك المهني العلاقة بين مهارات التواصل والسلوك المهني إذا كنت تتحدث مع العميل شخصيا وجها لوجه، فإن هذا العميل يمكنه رؤية لغة جسديك. وإذا كنت تجري حديثا مع عميل عبر الهاتف، فيمكن لهذا العميل تمييز لهجتك ونبرة صوتك. ويمكن للعملاء أيضا إدراك ما إذا كنت بشوشا عند التحدث معهم على الهاتف أم لا. يستخدم العديد من الفنيين بمركز الاتصال مرآة على مكابيتهم التعامل مع العميل تذكر القواعد الثلاث التالية عند بداية محادثتك: التعارف اعمد إلى مناداة العميل باسمه. التفهم - حدد مستوى معرفة العميل في مجال الكمبيوتر لتحديد أفضل طريقة للتواصل معه. تحديد مشكلة العميل الإصغاء إلى العميل عندما يطرح مشكلته عدم المقاطعة فهم المشكلة، والاستفسار إذا لزم الأمر التعامل مع العميل - الاستماع الفعال والتلخيص اسمح للعميل بسرد قصته بالكامل. وخلال الوقت الذي يوضح فيه العميل المشكلة، أقحم من حين لآخر كلمة أو عبارة مقتضية، كأن تقول "أتفهم" أو "نعم" أو "مفهوم" أو "حسناً". حيث إن هذه الطريقة تجعل العميل مدركاً أنك توجّه تركيزك وتنصت إليه. وعلى الرغم من ذلك، فلا يجوز أن يقاطع الفني العميل لطرح سؤال أو توضيح أمر ما. فهذا سلوك فظ وغير لائق ويؤدي إلى خلق التوتر. وبعد الإنصات إلى شرح العميل للمشكلة بالكامل، هذا الأمر يساعد على إقناع العميل أنك قد سمعت الموقف وفهمته. بعد تأكيد استيعابك للمشكلة للعميل، قد تضطر إلى طرح بعض أسئلة المتابعة. تأكد أن هذه الأسئلة وثيقة الصلة بالأمر. تجنب طرح الأسئلة التي جاوب عليها العميل بالفعل أثناء شرحه للمشكلة. فلن يؤدي هذا إلا إلى استئثار غضب العميل وإظهار عدم إنصائك له. يجب أن تكون أسئلة المتابعة هادفة وذات إجابات محددة اعتماداً على المعلومات التي قد جمعتها بالفعل. حيث إنه من المفترض أن تركز الأسئلة المحددة الإجابة على الحصول على معلومات معينة. يجب أن تتوفر للعميل القدرة على الإجابة عن سؤال ذات نهاية مغلقة برد بسيط "نعم" أو "لا" أو بإجابة واقعية مثل "ويندوز 10". إظهار الأسلوب الاحترافي التعامل مع العميل باحترام وانتباه سريع معرفة الإجراء الصحيح لوضع العميل على الانتظار أو تحويل المكالمات بدون قطع المكالمات. الفعل اسمح للعميل ان ينتهي من شرح المشكلة. قل أنه يجب عليك تعليق العميل وشرح السبب. اطلب من العميل الإذن لتعليق المكالمات. عندما يوافق العميل ، اشكره واطرح له أنك تتوقع العودة في غضون بضع دقائق. اشرح ما ستفعله خلال تلك الفترة. إذا ، بعد تعليق المكالمات ، استغرقت العودة إلى العميل وقتاً أطول مما كان متوقعا ، فعاود الاتصال بسرعة لشرح الموقف للعميل. اشكر العميل دائما على صبره أثناء عملك لإصلاح مشكلته. كيفية تحويل مكالمات اعمل اسمح للعميل بإنهاء شرح المشكلة. قل أنه يجب عليك تحويل المكالمات ولماذا. أخبر العميل باسم ورقم الشخص الذي سيتحدث معه. اطلب من العميل الحصول على إذن لتحويل المكالمات. عندما يوافق العميل ، أخبر الفني الجديد الذي سيستلم التحويل اسمك ورقم التذكرة واسم العميل. 8 لا تفعل قاطع العميل. تعليق العميل بدون تفسير. تعليق العميل بدون موافقة العميل. افترض أن وقتك أكثر قيمة من وقت العميل. لا تفعل قاطع العميل. تحويل المكالمات دون موافقة العميل. افترض أن وقتك أكثر قيمة من وقت العميل. أشياء التي لا يتعين عليك فعلها عند التحدث مع عميل: تجنب الاستهانة بمشكلة العميل. تجنب التعامل بشكل انتقادي أو إهانة العملاء. تجنب تشتيت انتباه العملاء ولا تقاطعهم أثناء التحدث معهم. لا ترد على مكالمات شخصية عند التحدث مع العملاء. تجنب الكشف عن أي تجارب مع العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي. تجنب استخدام المصطلحات الفنية السائدة بين الفنيين والاختصارات التي لا يفهمها غيرهم واللغة الدارجة. تجنب التحدث مع الزملاء عن مواضيع غير ذات صلة أثناء التحدث مع العملاء. تجنب وضع العملاء على الانتظار لأسباب غير ضرورية وتجنب قطع الانتظار بشكل مفاجئ. تجنب تحويل المكالمات بدون شرح الغرض من التحويل والحصول على موافقة العميل. تجنب نقد الفنيين الآخرين بشكل سلبي أمام العملاء التعامل مع العميل التركيز باستمرار التركيز على مشكلة العميل دون أي شيء آخر أثناء التواصل وفهم كيفية التعامل مع أنواع العملاء المختلفين. أنواع العملاء: 1. العميل الثرثار - أثناء المكالمات يناقش العميل الثرثار كل شيء ما عدا المشكلة. 2 العميل الفظ - دائما ما يشتكي العميل الفظ أثناء المكالمات وعادة ما يوجه تعليقات سلبية عن المنتج والخدمة والفني. 3 العميل الغاضب - يتحدث العميل الغاضب بصوت مرتفع ويحاول التحدث أثناء تحدث الفني. عادة ما يشعر العملاء الغاضبون بالإحباط بسبب المشكلات التي تواجههم واضطرارهم إلى مكالمات أحد الأشخاص لإصلاحها. 4. العميل حسن الاطلاع - يريد العميل حسن الاطلاع التحدث مع فني ذي خبرة مماثلة في أجهزة الكمبيوتر. يحاول هذا النوع من العملاء عادة أن

يتحكم في المكالمة ولا يرغب في التحدث مع الفنيين من المستوى الأول. 5 العميل الذي ليس لديه خبرة - يواجه العميل الذي ليس لديه خبرة صعوبة في توضيح المشكلة. ولا يكون بمقدور هؤلاء العملاء أحياناً اتباع الإرشادات بشكل صحيح ولا بمقدورهم الإبلاغ عن الأخطاء التي تواجههم. الاعتبارات الأخلاقية والقانونية في مهنة تكنولوجيا المعلومات الاعتبارات الأخلاقية والقانونية في تكنولوجيا المعلومات الأسماء، مثل الاسم الكامل أو الاسم المستعار أرقام الهوية الشخصية، مثل رقم الضمان الاجتماعي أو رقم جواز السفر أو رقم رخصة القيادة أو الحساب المالي أو رقم بطاقة الائتمان أو معلومات العنوان مثل عنوان الشارع أو عنوان البريد الإلكتروني. الخصائص الشخصية، بما في ذلك الصور الفوتوغرافية خاصة للوجه أو غيرها من الخصائص التعريفية أو بصمات الأصابع أو الكتابة اليدوية أو البيانات البيومترية الأخرى (على سبيل المثال، مسح شبكية العين، والتوقيع الصوتي، وهندسة الوجه على سبيل المثال: رسائل البريد الإلكتروني قوائم الهاتف وقوائم جهات الاتصال السجلات أو البيانات على Cisco and 2016 All rights reserved. Clico Confidential الاعتبارات الأخلاقية والقانونية في مهنة تكنولوجيا المعلومات صناعة بطاقات الدفع PCI معلومات شخصية تحتاج إلى الحماية تم تشكيل مجلس معايير الأمان (PCI) تعتبر معلومات صناعة بطاقات الدفع (PCI) في عام 2005 من قبل 5 شركات بطاقات الائتمان الكبرى في محاولة لحماية أرقام الحسابات وتواريخ انتهاء الصلاحية والشريط المغناطيسي وبيانات الرقائيق للمعاملات في جميع أنحاء العالم. الاعتبارات الأخلاقية والقانونية في مهنة تكنولوجيا المعلومات هي شكل آخر من أشكال معلومات التعريف الشخصية (PHI) المعلومات الصحية المحمية (PHI) المعلومات الصحية المحمية أسماء المرضى وعناوينهم وتواريخ الزيارات وأرقام الهاتف والفاكس وعناوين البريد PHI التي تحتاج إلى تأمين وحماية يتضمن الإلكتروني