

## تعريف العميل

وهو الشخص الذي تقوم المؤسسة بخدمته، حيث يعدّ حجر الأساس والشخص المسؤول عن نجاح أو فشل المؤسسة، ولذلك تكون وظيفته هي شراء السلع المعروضة في السوق، وقد يطلق عليه مُسميات أخرى كالزبون أو المشتري أو المستهلك، كما يُعتبر العميل أيضًا بأنه التاجر الوسيط الذي يقوم بشراء البضائع لإعادة بيعها أو الاستفادة منها بشكل شخصي، كما يمتلك العميل ثلاثة صلاحيات وهي القدرة على شراء المنتج، والصلاحيات التي تمكنه من الشراء، بالإضافة إلى احتياجه للمنتج المعروض .

## انواع العملاء

إنّ العميل هو الأساس لنجاح عمل المؤسسة، فعندما يقوم مقدّم الخدمة بفهم العميل وطبيعته وحاجاته ساهم ذلك بزيادة قدرة المؤسسة على الوصول إلى أفضل مستوى للنمو، والمحافظة على مكانتها وزيادة أرباحها، وفيما يلي سيتم بيان أنواع العملاء على النحو الآتي:

### العميل غير الواقعي

وهو يعتبر أحد الأشخاص الذين يمتلكون أفكار وتوقعات عالية، فهو يتطلب يتطلب تركيز عالي من صاحب المؤسسة أو الشركة، بحيث يحتاج إلى شراء العديد من المنتجات أو السلع في زمن وميزانية قياسية، فهو يهتم بالمظهر الخارجي أكثر من المضمون، ولذلك ينبغي التعامل معه بأفضل الطرق بحيث يتم وضع خطة صحيحة لتحقيق عملية الشراء، وتنفيذ الأهداف المطلوبة من خلال وضعها في جدول زمني لبيان المدة التي يحتاج لها الهدف، وتقديم بعض النصائح القريبة من الخيار الأفضل.

### العميل المستعجل

وهو يعتبر شخص مندفع ومتعجل في اتخاذ القرار، حيث أنّه يرفض العرض الموجه إليه أو يقبله بدون سبب واضح، كما أنّه يرغب بشراء المنتجات في زمن محدد وبشكل فوري، ولذلك ينبغي التعامل معه بطريقة مناسبة من خلال تقييد الخيارات المعروضة له، وعرض المنتجات عليه بشكل مختصر لعدم امتلاكه الوقت الكافي، والعمل على إقناعه بشكل سريع، بالإضافة الى مساعدته في اختيار السلع المناسبة ووضع جدول زمني محدّد يبين وقت تجهيز السلع المطلوبة .

### العميل المتردد

وهو الشخص الذي يكون اتكالي ويجد صعوبة في اتخاذ القرار، حيث يتسم بالتردد وعدم الثقة والقلق والشك والخجل من التعبير عن الرأي، ولذلك ينبغي إقناعه والتعامل معه بأفضل الطرق، حيث تتمثل بزيادة ثقته بنفسه وإعطائه أكبر قدر من المعلومات، وينبغي إشعاره أنّ الحديث معه ليس مضيعة للوقت، كما يفضل الشرح له عن المنتجات بأسلوب منطقي يناسب أفكاره ومعتقداته، وتقييد الخيارات المتاحة لديه، بالإضافة الى إتاحة بعض الخدمات التي تساهم في تسهيل عملية الشراء كتوجيه عرض معين له .

## العميل السلبي

وهو الذي يبدي اهتمام بشكل كبير عند الشراء ولكن لديه سبب لعدم اتخاذ قرار بالشراء، حيث يتسم بطرح العديد من الأسئلة والاستماع بانتباه، كما أنه ذو شخصية مزاجية ويتمتع ببعض من الخجل، فهو يعتقد بأن تفاعل الشخص الذي يُقدم له الخدمة يحدّ من اتخاذ قراره، ولذلك يكون بطيء في تحديد موقفه سواء بالقبول أو الرفض، حيث ينبغي التعامل معه من خلال التحلي بالصبر، ومعرفة سبب تأخيره في اتخاذ القرار، وعدم إجباره على شيء لا يريده، كما يفضل مساعده لتحيق عملية الشراء .

## العميل الغاضب

فهو الشخص الذي يبدي انزعاجه من بداية الحديث مع مقدّم الخدمة، فهو يتسم بامتلاكه سرعة في ردود الفعل والانتقال السريع من موضوع إلى آخر، كما أنه من الأشخاص الذين يمكن استفزازهم بسرعة، بحيث يرغب بالإساءة إلى الآخرين وإلحاق الضرر بهم، مما يترتب على ذلك صعوبة مزوّد الخدمة بالتعامل معه أو إرضائه، ولذلك ينبغي التعامل معه بحكمة وصبر، بالإضافة إلى محاولة استيعاب غضبه والابتعاد عن مجادلته، ومساعدته في اتخاذ القرار دون فرض الرأي عليه.

## العميل المستكشف

وهو أحد العملاء الذي يستمر في البحث عن سلعه أو منتج معين بناء على معيار أو مواصفات محددة، بحيث يهتم بالتفاصيل والدقة، فهو يتسم بالتمعن بالبضائع المعروضة، كما أنّ هذا العميل يكون بانتظار صفقة جيدة تمكنه من شراء السلعة بأفضل سعر، ولذلك يقوم بإجراء مقارنات بين معلومات السلع ومواصفاتها بين عدة مؤسسات لاختيار السلعة المناسبة، حيث ينبغي التعامل معه من خلال الاهتمام به والتركيز عليه، ومحاولة إثارة انتباهه واهتمامه، بالإضافة إلى إشعاره بأن الخدمة التي يبحث عنها متوفرة .

## العميل الصامت

وهو أحد العملاء الذي يستخدم الصمت من أجل الحصول على المزيد من المعلومات التي تخص المنتج أو السلعة، بحيث لا يستطيع مقدّم الخدمة معرفة إذا كان هذا العميل يقبل أو يرفض شراء هذه السلعة، كما يتسم هذا الشخص بالهدوء أثناء الحديث والإنصات بشكل جيد، فهو يقوم بإجراء مقارنة بين السلع المتاحة لتحديد موقفه، ولذلك يتم التعامل معه بتقديم بيانات صحيحة وواضحة، والجدية في الحديث معه والتعامل باحترام، بالإضافة إلى طرح مجموعة من الأسئلة التي تكون إجابتها إما نعم أو لا بحيث لا تتطلب الشرح .