

المحاضرة الرابعة : الرسائل السلبية

• أولاً: المفهوم والإرشادات العامة:

1) مفهوم الرسالة السلبية:

الرسالة السلبية هي رسالة أو مذكرة داخلية تحمل أنباء سيئة وغير سارة للقارئ ويتوقع أن يكون رد فعله عنها سلبيا وأن يشعر نتیجتها بالحزن والأسى وعدم السرور.

2) إرشادات عامة لكتابة الرسائل السلبية:

إن صياغة وكتابة رسالة تحفظ العلاقة الجيدة في ذات الوقت الذي وتحمل معه أنباء غير سارة، هو أمر يتطلب قدرا كبيرا من الخيال والمواهب والمهارات. وعليه وفضلا عن خصائص الرسالة الفاعلة ، فإنه يجب مراعاة ما يلي:

- جعل القارئ محور اهتمامك.
- تجنب الإشارة الى أنظمة وقوانين وسياسات الشركة بدون توضيح ذلك
- افترض أن القارئ يرغب أن يقوم بعمل الشيء الصحيح رغم خطئه مثلا "نتفهم أنك....., لديك كل الحق أن تتوقع...."
- في حالة الثناء استخدم المفرد، وفي حالة النقد استعمل صيغة الجمع.

• ثانياً: تنظيم الرسالة السلبية:

- إن الهدف الرئيس لكل رسالة سلبية هو جعل القارئ يعتبرك عادلا ومعقولا ويستمر صديقا لمنظمتك.
- إن اختيار الأسلوب المباشر أو غير المباشر في تخطيط وتنظيم الرسالة السلبية يتوقف على عدة اعتبارات منها: الغرض من الرسالة والرد المتوقع من القارئ وعلاقتك به وما تتضمنه كل حالة من حقائق ومعلومات.

1) الأسلوب غير المباشر:

يتبع بصورة عامة الأسلوب غير المباشر على النحو التالي:

- الحاجز
- توضيح الظروف وتحليلها
- القرار، صريح مباشر او ضمني، متضمنا اقتراحات مفيدة
- خاتمة/ نهاية إيجابية لطيفة

A. الحاجز أو مخفف الصدمة (Buffer): يمكن بداية الرسالة بأحد الحواجز التالية:

- الموافقة: وافق على شيء ما طلبه القارئ.
- التقدير: وجه الشكر للقارئ موضحا سبب ذلك.
- التوكيد: اكد للقارئ اهتمامك الكبير في النظر بعناية في جميع الحقائق والمعلومات المتوافرة عن المشكلة.
- الثناء: امدح القارئ بسبب اشياء جيدة تتعلق بطلبه او سجله الماضي.
- التعاون: اظهر للقارئ رغبة صادقة في مساعدته.
- انباء سارة: تبدي موافقتك على منح القارئ جانبا من طلبه، اذا امكن ذلك
- التفهم: بين للقارئ انك تتفهمه وتتحمس مشكلته.
- لباقة حيادية: ابدأ الرسالة بعبارة لا تعطي معنى محددا ولا تتضمن التزاما منك.

B. التوضيح والتحليل:

- ذكر اسباب ومبررات صادقة ومقنعة تبين للقارئ أسباب معالجة الموضوع بما لا يتوافق مع رغباته ويمكن تجنب التوضيح إذا كانت المسألة روتينية.
- هذا التوضيح يكون ما قبل القرار و يجب مراعاة:
 - ✓ إقناع القارئ بالعمل على مصلحته؛
 - ✓ الشرح بلطف ولباقة الحقائق المتعلقة بالموضوع؛
 - ✓ التوضيح بأن الأمر عولج بالاهتمام البالغ.

C. القرار، هل هو الصريح ام الضمني؟

نتبنى القرار الصريح او الضمني حسب الحالات:

- في حالة وضوح المبررات وامكانية استنتاجها من قبل القارئ يذكر القرار ضمناً.
- إذا كان القارئ قد يسيء فهم القرار الضمني يذكر القرار بوضوح في نهاية التوضيح.
- تقديم اقتراح بديل بناء او مخالف وفي ذلك إشارة واضحة إلى ما يمكن عمله دون الحاجة إلى استخدام عبارة سلبية.

D. خاتمة ودية ايجابية للرسالة:

- اكد للقارئ بأنك تقدره مثل اي زبون اخر او مستفسر يتوقع ان يكون زبونا في المستقبل؛
- شجع القارئ ان يكون احد زبائن المنظمة في المستقبل أو على الاستمرار لو كان كذلك؛
- وضح للقارئ ما العمل الذي يطلب منه القيام به؛
- عبر بوضوح عن استمرار اهتمامك بمصلحة القارئ وخدمته.

(2) الأسلوب المباشر:

يمكنك استعمال الاسلوب المباشر في الحالات الآتية:

- اذا كانت الرسالة روتينية.
- اذا كنت تعرف جيدا ان القارئ يحب الاسلوب المباشر.
- اذا كانت الرسالة ملحة عاجلة .

• ثالثاً: نماذج عن الرسائل السلبية:**(1) رسائل الاعتراف بتسلم رسائل طلب بضاعة لا يمكن تنفيذها:**

- عبر عن تقديرك، واشكر الزبون على اهتمامه بالبضاعة وطلبها.
- اذكر بوضوح وبطريقة يفهمها تجعل الزبون يقتنع بمبررات عدم تمكنك من تلبية طلب الزبون.
- عبر عن اسفك واعتذارك عن عدم استطاعتك تلبية طلب الزبون.
- اشرح للزبون بوضوح كيف يمكنه الحصول على البضاعة المطلوبة.
- اختتم رسالتك بتمني أن تتاح لك فرصة اخرى تستطيع فيها تقديم افضل خدمة.

(2) الرسائل الجوابية السلبية:

مثل هذه الرسائل لا تتعلق برد على استفسار حول السلع أو الخدمات وإنما هي رد على استفسار عن شخص او جهة معينة، كان يطلب مرسل الاستفسار تزويده بمعلومات/توضيحية عن شخص "لغرض التعيين أو فتح انتمان أو الالتحاق بجمعية أو نحوها" فنقوم بإرسال رسالة توصية سلبية عنه للجهات المعنية.

3) رسائل المطالبات | الشكاوى:

من أجل كتابة رسائل مطالبات ناجحة، يجب استخدام الأسلوب المباشر وهو ما يعزز المطالبة وتكريساً لمبدأ إرضاء الزبون، مع مراعاة التوجيهات الآتية:

- تحقق جيداً أن هناك حاجة حقيقية للرسالة قبل الإبلاغ عن المطالبة.
- اكتب الرسالة أو أرسلها حالاً فور تأكيدك من الخطأ.
- افترض أن البائع يرغب في تصحيح الموقف- ومن مصلحته فعل ذلك.
- لا تفترض أنه يجب لوم البائع دائماً.
- احصر المطالبة في سرد الحقائق، ولا تتطرق الى شرح كيف يمكن أن يكون قد حصل هذا الخطأ.
- استعمل صيغة المبني المجهول حتى لا يعتقد القارئ أنه سبب الخطأ وهو من يجب أن يلام.
- أكتب بلباقة وأدب، ولا تكن فظاً.

✓ خطة كتابة رسالة المطالبة:

- عرف الحالة، ضمن الجزء "الموضوع" في الرسالة.
- ابدأ المطالبة بعبارة مباشرة توضح المشكلة، اشرح بوضوح ما هو الخطأ الذي حصل للبضاعة.
- يمكنك توضيح الضرر والخسارة التي سببها الخطأ لمنظمتك "الازعاج - فقدان زبائن ...".
- قدم ما أمكنك من الحقائق التي تعزز وتدعم المطالبة، وتجنب استعمال كلمات غاضبة أو كلمات / عبارات تتضمن الاتهام أو عدم الثقة.
- يمكنك أن تهيب بنزاهة وسمعة البائع لتشجيعه على ان يعالج الأمر فوراً.
- أذكر بوضوح ما الذي يجب عمله.
- أختم رسالتك باتجاه لبق وودي، يمكنك أن تعبر عن تقديرك لما يجب أن يتم عمله.

السادة-----

تحية طيبة

الموضوع:-----

نشكركم جزيل الشكر على شحن (25) غسالة نوع "موديل 817، التي طلبناها بموجب رسالتنا طلب بضاعة بتاريخ 15 مارس 2011.

نأسف لإبلاغكم بان خمس غسالات من بين ال(25) غسالة، قد لحق بها أضرار بالغة وحين تسلمنا البضاعة كان واضحاً أن الصناديق التي احتوت الغسالات بدت بحالة جيدة لذلك قمت بتسلم الغسالات شخصياً وبعبائة فائقة، وأستطيع أن افترض أن الضرر قد حصل في مرحلة من التغليف.

أرفق لكم قائمة بالغسالات المعطوبة، وسأكون سعيداً اذا ما استبدلتم الخمسة كاملة في أقرب وقت ممكن. وفي هذه الاثناء احتفظت بالغسالات جانباً وسأخذ ترتيبات إعادة شحنها اليكم.

وتفضلوا-----

4) رسائل رفض منح تسوية لرسائل المطالبات:

نتبع الخطوات الآتية في كتابة رسالة الرفض:

- عرف الحالة \ الموضوع باستخدام عبارة حيادية للموضوع.
- مثال: الموضوع: رسالتكم حول أجهزة الحواسيب بتاريخ 15 حزيران .
- يمكنك، أن تعبر عن شكرك/ تقديرك للزبون لأنه لفت انتباهك للموضوع.
- ابدأ بملاحظة أو تعليق حيادي " لا يتضمن الموافقة أو الرفض " حول المسألة .
- اعرض التوضيحات التي تدعم وتعزز رفض منح التسوية.
- أذكر الرفض بشكل منطقي، ومنظم وواضح، مستخدما كلمات / عبارات ايجابية وصيغة المبني للمجهول، لا تؤكد كثيرا على الرفض.
- قدم بديلا، اذا كان ذلك ممكنا.
- اختتم رسالتك بتعليق/ ملاحظة لبقة بعيدا عن موضوع الرفض.

رسالة تسوية رفض

تحية طيبة وبعد

بصفتك متسوق ذكي، ياسيد ----- تعرف جيدا أن استغلال مواسم التنزيلات يعني الشيء الكثير، لقد وفرت 50% من ثمن المعطف الذي اشتريته من معرضنا في دبي في تنزيلات نهاية الموسم الأخير. وتصميمك على السفر من أبوظبي الى دبي للشراء من معرض "الزين وشركاه" يدل بوضوح على اهتمامك بالجودة والنوعية أيضا.

ان الزبائن أمثالك، يستفيدون من تنزيلاتنا في آخر الموسم من عدة جوانب: ليس فقط تحقيق توفير كبير، وإنما كذلك التمتع بفرصة الاختيار من بين أحدث الموديلات. ان مبيعاتنا في تنزيلات نهاية الموسم تتيح لنا تغيير المخزون من البضاعة بصورة متكررة ومتابعة أحدث الموديلات.

كن متأكدا بأن أي ملابس تشتريها من «الأناقة والفخار» هي جديدة وأنت أول من يستعملها. ونحن نشعر أننا مدينون بذلك لزيائننا.

وبالرغم أن البضاعة المباعة لا ترد، فإننا نقوم بتعويض الزبون السعر الذي دفعه، إذا ما كان في السلعة عيب ما.

نقدر لكم ولاءكم، ونأمل ان نستمر في كسب هذا الولاء.

وتفضلوا-----

رسالة رفض منح انتمان

السيد:

تحية طيبة:

نقدر عاليا طلب الشراء وطلب منح انتمان الموجه الينا، ويسعدنا دائما أن ننتهز كل فرصة لتقديم الخدمة الأفضل لكم

ان تقديم خدماتنا اليكم يعني الشيء الكثير لنا، ومن بين ذلك، أن ننظر الى مصلحتكم ومصلحة جميع زبائننا بكل اهتمام وحرص، وان الاهتمام بمصالح عملائنا يدفعنا ويشجعنا الى منح الائتمان لأولئك الأشخاص الذين بوسعهم الاستفادة من ذلك (الائتمان). وبالنسبة لحالتك، وفي ضوء المعلومات التي تسلمناها من المعرفين الذين اقترحتم علينا، فاننا نشعر وبكل صدق بأن قيامك بالشراء نقدا هو الأفضل لمصلحتك، في هذا الوقت.

ولأننا نعلم بأنك ترغب في الحصول على البضاعة وهي جاهزة للشحن لكم بمجرد اعلامنا بذلك. تجدون مغلفا بريديا معنونا الينا لارسال الشيك/ الحوالة لنا.

وسنعمل على شحن البضاعة اليكم فور تسلمنا طلب الشراء.