A close up of a logo

Description automatically generated

كلية الإعلام

**MMC 316 - مناهج البحث العلمي**

**مؤشرات السعادة في مؤسسة هيئة الطرق والموصلات**



**تقديم الطالبة:**

الاسم:

الرقم الجامعي

الفهرس

[**المقدمة 3**](#_Toc530792846)

[**منهجية البحث 4**](#_Toc530792847)

[**لمحة عن هيئة طرق وموصلات دبي 5**](#_Toc530792848)

[**النظرية التي يعتمد عليها البحث 6**](#_Toc530792849)

[**كيف تجعل عملائك سعداء داخل منظمتك 7**](#_Toc530792850)

[**تحقيق سعادة ناجحة على نطاق العمل 8**](#_Toc530792851)

[**1. اسأل عن ملاحظاتهم ، والاستماع حقا.** 8](#_Toc530792852)

[**2. إضفاء الطابع الشخصي على الاتصالات الخاصة بك.** 8](#_Toc530792853)

[**3. تقديم الدعم.** 8](#_Toc530792854)

**4.**[**استخدم اللغة الصحيحة. 8**](#_Toc530792855)

[**النتائج التي توصل اليها الباحث 9**](#_Toc530792856)

[**الخاتمة 10**](#_Toc530792857)

[**المراجع 11**](#_Toc530792858)

# **المقدمة**

عندما يبدأ نشاطك التجاري في التسارع، ربما حان الوقت للتوقف والإبطاء لمدة دقيقة. اسأل نفسك سؤال واحد - هل زبائني سعداء؟

تقديم خدمة ممتازة للعملاء تدعو إلى عقل مفتوح - والكثير من الصبر. بينما ندرك جميعًا أنه من السهل الحكم على العملاء استنادًا إلى موقفهم أو مظهرهم أو أعمارهم أو حتى الطريقة التي يتحدثون بها، فيجب عليك دائمًا الامتناع عن تقديم افتراضات عن العملاء المحتملين. إن تقديم خدمة عملاء رائعة يعني أن جميع عملائك يجب أن يعاملوا باحترام. العملاء الذين يشعرون بأنهم قد عوملوا باحترام واستجابوا لشواغلهم سوف يحولونهم من العملاء المزعجين إلى المشجعين رقم واحد!

كيف يمكن لعملائك أن يصبحوا المشجعين؟

**التواصل الفعال**

كن منتبها؛ استمع إلى الملاحظات وتدوين الملاحظات للتأكد من أنك تفهم ما يريده عملاؤك. نادرا ما توجد مهارات الاتصال الفعال في الشركات بعد الاتصالات هو أهم عامل في تقديم الخدمة الممتازة. يمنع سوء الفهم وسوء الفهم، وهي أكثر المشكلات شيوعًا في معظم إعدادات خدمة العملاء.

فمثلا؛ زبون يزور مصفف شعر ويخبرها بأنّها تريد أن تصفيف شعرها بشعر ناعم.

عندما انتهى مصفف الشعر من القيام بشعرها، كان لدى الزبون بيرم. لم تهتم مصفف الشعر باحتياجات العملاء، حيث اختارت نمطًا اعتقدت أنه الأفضل للعميل. ليس هناك أي فرصة تقريبا للعميل سيعود إلى هذا المصمم. كلا الطرفين يخسر

إذا كنت على استعداد لمساعدة عملائك في الوقوع في حب نشاطك التجاري، من خلال هذا البحث سوف نتحدث عن رضى العلاء ومقياس السعادة داخل هيئة دبي لطرق والموصلات والقيام بعدد من التساؤلات التي سوف يتم الإجابة عليها من خلال خطة ومنهجية البحث.

# **منهجية البحث**

منهجية البحث هي الإجراءات أو التقنيات المحددة المستخدمة لتحديد وتحديد ومعالجة وتحليل المعلومات حول موضوع ما. في ورقة بحثية، يسمح قسم المنهج للقارئ بإجراء تقييم دقيق لصحة الدراسة وموثوقيتها. يجيب قسم المنهجية عن سؤالين رئيسيين: كيف تم جمع البيانات أو توليدها؟ كيف تم تحليلها؟

طريقة البحث هي خطة منظمة لإجراء البحث. في هذا البحث، سننظر في تعريف طريقة البحث ونفحص أربع طرق بحث شائعة الاستخدام ومنها مقابلة شخصية مع رئيس قسم العلاقات العامة في شرطة دبي.

طريقة البحث هي خطة منظمة لإجراء البحوث. يعتمد علماء الاجتماع على مجموعة متنوعة من أساليب البحث النوعية والكمية، بما في ذلك التجارب، وأبحاث المسح، وملاحظة المشاركين، والبيانات الثانوية. تهدف الأساليب الكمية إلى تصنيف الميزات، وحسابها، وإنشاء نماذج إحصائية لاختبار الفرضيات وشرح الملاحظات. تهدف الأساليب النوعية إلى وصف كامل ومفصل للملاحظات، بما في ذلك سياق الأحداث والظروف.

لجعل عملائك يحبون عملك، تحتاج أولاً إلى معرفة ما يريدون. اكتشف ما يريده عملاؤك بالفعل من خلال تحليل السوق.

أثناء تحليل السوق، يمكنك البحث عن عملائك المستهدفين للتعرف على احتياجاتهم ورغباتهم واهتماماتهم

بمجرد معرفة ما يريده العملاء، يمكنك إعطاؤه لهم. يمكنك وضع عملك بشكل أفضل لجذب العملاء المستهدفين والحفاظ عليهم. عندما يحصل العملاء على ما يرغبون، سيكونون أكثر سعادة.

.

# **لمحة عن هيئة طرق وموصلات دبي**

# 

منذ دبي هي واحدة من المدن الأسرع نموا في العالم اليوم، فمن الضروري للغاية لتوفير مرافق البنية التحتية ذات جودة عالية، ومنذ ذلك توفير شبكة من وسائل النقل المتقدمة للشعب دبي كانت أولوية على جدول الأعمال الحكومة، وهو ما يتضح من مبادراتهم. لتحسين مرافق النقل العام وتحسين الطرق في جميع أنحاء الإمارة لجعل السفر أكثر أمانًا وخالية من المتاعب.

والهدف من هيئة الطرق والمواصلات هو تحقيق مستوى ممتاز من الخدمة لجميع عملاء هيئة الطرق والمواصلات مع أفضل الممارسات العالمية في مجال خدمة العملاء ووضع معايير لمقارنة الأداء بما يتماشى مع المعايير الدولية وقياس مستويات الأداء الخدمات المقدمة من هيئة الطرق والمواصلات.

بسبب التزامنا بتوفير تجربة المعالجة آمن وسلس وتصفح الإنترنت لضمان حماية جميع الممارسات المتعلقة هيئة الطرق والمواصلات على الانترنت، واعتماد معايير وإجراءات شفافة والمثل العليا لتلبية رضا العملاء والمصالح صنع هيئة الطرق والمواصلات، مع الحفاظ على التزامنا لحماية حقوق الخصوصية لكلا الطرفين، أي هيئة الطرق والمواصلات وعملائها.

# **النظرية التي يعتمد عليها البحث**

عملاء اليوم لديهم المزيد من المعلومات - والسلطة - تحت تصرفهم أكثر من أي وقت مضى، ويجب أن يرتفع المسوقون لتلبية توقعاتهم للحصول على تجربة رضا أفضل

اليوم، يعد رضا العملاء مؤشرًا رئيسيًا لنجاح العلامات التجارية، إلى جانب مشاركة العملاء. في حين أن الوعي بالعلامة التجارية هو هدف تسويقي طويل الأمد يتضمن عمليات بث في اتجاه واحد، من عميل إلى آخر، فإن إشراك العملاء يشير إلى الأهمية المتزايدة للعلاقات الشخصية مع الاتصال المتبادل.

يقوم قادة الأعمال بتعتيم الحدود بين وحدات الأعمال لخلق رؤية واحدة للعميل. تعمل فرق التسويق عالية الأداء على سد الفجوة بينها وبين المبيعات أو دعم العملاء. ويقوم المسوقون بتكييف بعض أفضل الخبرات من فرق نجاح العملاء - وهي أفضل العبارات.

الخطة التي يعتمد عليها البحث الإجابة على العديد من التساؤلات ومن أهمها هي:

* **كيف يتم بناء ثقة كبير بين المؤسسة ومستوى السعادة داخل المؤسسة**
* **ما هي العوامل التي تساعد على زيادة مستوى السعادة في بيئة العمل**
* **هل لسعادة مستوى معين في نظام العمل**
* **هل السعادة تعمد فقط على رضا العلاء**
* **ما هو تقيم مؤسسة دبي لرضا عملائها**

في نهاية البحث سوف يتم الكشف عن العوامل التي يمكن من خلالها طرح فكرت زيادة السعادة على مستوى المؤسسة من خلال بناء ثقة كبير مع الجمهور والتزويد العملاء بخدمة عالية الجودة على المستوى المطلوب

# **كيف تجعل عملائك سعداء داخل منظمتك**

يضمن رجل الأعمال الناجح أن يتم كل عمل على حق

الطريقة. لقد سئم العملاء من الشركات التي تقدم الأعذار. ما هي بعض من الأعذار الأكثر شيوعا للعملاء

الحصول على من الشركات، عند الاتصال للحصول على الدعم؟

**كن متمكنا**

أن يكون لطفاء تجاه عملائك تأثيرات دائمة. يلبي الموظفون الطيبون احتياجات عملائك ويضعون أساسًا لعلاقة طويلة الأمد. كيف تكون "كن لطيفًا"؟

يمكنك الاستماع إلى احتياجات العملاء وفهمها، ولا ترفع صوتك مطلقًا وتبتسم عند تقديمها. بصفتك مالكًا تجاريًا، يجب أن تعرف أيًا من موظفيك "طيبون".

**كن متسقًا**

للحفاظ على رضا العملاء، يجب أن تكون متسقًا في تقديم خدمات عالية الجودة. دع عملائك يعرفون أن هدفهم الرئيسي هو رضاهم. تحسين قنوات التواصل مع موظفيك عن طريق طلب الملاحظات. كرائد أعمال، تحتاج إلى عقد اجتماعات منتظمة مع موظفي الدعم لديك من أجل الحصول على أفكار جديدة قد تساعد في الزيادة رضا العملاء.

# **تحقيق سعادة ناجحة على نطاق العمل**

5 مفاتيح لخلق الزبائن السعداء

## 1. اسأل عن ملاحظاتهم، والاستماع حقا.

كل عميل لديه رأي حول شركتك. سواء كانت إيجابية أو سلبية، فستشاركها مع شخص ما في النهاية. السؤال هو من هو شخص ما: أنت، زملائك في العمل، أو شبكته الاجتماعية بالكامل

## 2. إضفاء الطابع الشخصي على الاتصالات الخاصة بك.

انها صاخبة على الانترنت. تنتج شبكة الإنترنت 5 من المحتوى الجديد عبر الإنترنت يوميًا. لا عجب أن المستهلكين يشتهون التخصيص من العلامات التجارية أكثر من أي وقت مضى. نحن مثقلون للغاية بالمعلومات كما هي، فإن توليف رسائل الشركة العامة أمر سهل. بالنسبة للشركات للتواصل مع عملائها، عليهم أن يقطعوا الضجيج.

## 3. تقديم الدعم.

كلنا نعرف أن خدمة العملاء لها تأثير كبير على تجربة العملاء. غالبًا ما يولد العملاء السعداء من تفاعلات دعم العملاء الإيجابية. ولكن ما وراء الأساسيات، ما الذي يمكن لفرق دعم العملاء القيام به لدفع سعادة العملاء؟

## 4. استخدم اللغة الصحيحة.

وجدت أن عبارات وكلمات محددة يمكن أن تخلق مشاعر أكثر إيجابية للعملاء. لا تقوم هذه اللغة فقط بإضفاء طابع إنساني على الأعمال التجارية، ولكنها تساعد أيضًا في منع تفاعلات خدمة العملاء السلبية.

# **النتائج التي توصل اليها الباحث**

لإنشاء علاقات مع العملاء والحفاظ عليها قوية، يجب عليك بذل كل ما في وسعك لإشراك العملاء. فيما يلي خمس طرق لبناء علاقات مع العملاء وإبقائهم يعودون.

1. التواصل.

كمفتاح لأي علاقة جيدة، يعتبر التواصل وسيلة أساسية لبناء علاقات مع العملاء. إن ترويج عملك والاستماع إلى عملائك لهما نفس القدر من الأهمية.

بدلاً من إخبار العملاء عن نشاطك التجاري، يمكنك إجراء محادثات معهم. اكتشف ما يحتاجه عملاؤك، ثم اشرح لهم أن لديك حل لمشكلتهم.

إذا كان لديك موظفين، فعلمهم كيفية التواصل الفعال مع العملاء. بدلا من الانتظار لخدمة العملاء لتصبح مشكلة، وتعزيز مهارات التواصل مع العملاء أثناء تشغيل الموظفين الجدد. الحفاظ على سياسة الموظف، والتي تتطلب المتابعة في الوقت المناسب، للتأكد من تلبية احتياجات العملاء. تأكد من أن موظفيك يقومون برد رسائل البريد الصوتي ورسائل البريد الإلكتروني على الفور.

2. تجاوز التوقعات.

يتوقع عملاؤك منتجات أو خدمات رائعة منك. يجب عليك الاستمرار في رفع مستوى العرض الذي تقدمه شركتك.

بكل بساطة، في إطار الوعد، وأكثر من تسليم. عندما تستهوي العملاء، يستمرون في العودة.

لتجاوز توقعات العملاء، يمكنك تقديم منتج أو خدمة أسرع من المتوقع. عندما تقوم بالتوصيل في وقت أبكر مما كان متوقعًا، سيكون العميل سعيدًا بالمفاجأة. على سبيل المثال، أخبر العميل بأن طلبه سيكون جاهزًا بحلول نهاية الشهر، مع العلم بأنه سيكون جاهزًا قبل أسبوع.

3. اسأل عن ردود الفعل.

تساعد تعليقات العملاء في تحسين احتياجات العملاء الخاصة حتى تتمكن من العثور على أفضل الحلول لمشاكلهم. كلما كان عرضك يلبي احتياجاتهم بشكل أفضل، كلما زاد نمو أعمالك.

# **الخاتمة**

باستخدام التكنولوجيا، هناك طرق أكثر لبدء محادثات مع عملائك أكثر من أي وقت مضى. هناك العديد من أدوات الإنترنت ووسائل الإعلام الاجتماعية التي يمكنك استخدامها للوصول إلى العملاء.

عندما تتعامل مع العملاء عبر الإنترنت، احذر من إنشاء محادثة أحادية الاتجاه. اسأل العملاء الأسئلة، والرد على استفساراتهم.

تأكد أيضًا من أن موقعك على الويب من أرفع المستويات، وابدأ في إنشاء مدونة لإشراك العملاء والمتوقعين. بناء علاقات العملاء من خلال وجودك على الإنترنت.

إظهار التقدير. تجريب العملاء لفترة طويلة مع برنامج الخصم ولاء. يمكنك توزيع بطاقات المكافآت، أو استخدام تطبيق برنامج الولاء لتتبع مكافآت العملاء.

من خلال برنامج الولاء، يكسب العملاء نقاطًا لشراء سلعك أو خدماتك. بعد كسب عدد معين من النقاط، يحصل العميل على مكافأة. على سبيل المثال، يمكنك مكافأة أحد العملاء بخصم على عملية الشراء.

# **المراجع**

<https://www.rta.ae/wps/portal/rta/ae/home/about-rta/>

عن هيئة الطرق والمواصلات

<https://saneoualhadath.me>

وظائف جديدة لم تسمع عنها سابقاً خلقها مفهوم السعادة في العمل