

TLTD QA

الدرس الخامس: مفهوم الجودة في عيون العميل

الهدف من الدرس:

يفهم المتدرب كيف ينظر العميل إلى مفهوم "الجودة" ويبدأ يطبق هذا الفهم في عمله أو شركته.

ليش نبدأ بالعميل؟

الجودة مو شي تقررہ أنت، الجودة يقررہا العميل.

إذا العميل شاف خدمتك أو منتجك ضعيف، فحتى لو أنت تعتقد أنه ممتاز، هو يعتبره "مو جيد".

لازم كل نظام جودة يبدأ من سؤال بسيط:

"شنو يتوقع العميل؟"

تطبيق عملي:

أكتب قائمة من 5 أشياء تعتقد إن العميل يتوقعها من خدمتك أو منتجك.

أنواع توقعات العميل

توقعات أساسية:

مثل الدقة، النظافة، الوقت.

توقعات مخفية:

مثل الاحترام، الرد السريع، التعامل باحتراف.

TLTD QA

توقعات مميزة:

مثل خدمة استثنائية، مفاجأة إيجابية، اهتمام شخصي.

تطبيق عملي:

اختر منتج أو خدمة تحبها. شنو الشي الي خلاك تحس أن جودته عالية؟ أكتب 3 أسباب.

الفرق بين الجودة الظاهرة والجودة الفعلية

الجودة الظاهرة: شكل المنتج، تصميمه، طريقة التغليف.

الجودة الفعلية: أداء المنتج، فاعليته، استمرار جودته مع الوقت.

تطبيق عملي:

اختر منتج جربته وكان شكله حلو بس أدائه سيء. شنو صار؟ شنو تعلمت؟

كيف تقيس الجودة من عيون العميل؟

- استبيانات بسيطة.
- ملاحظات وتعليقات العملاء.
- ملاحظة سلوك العميل (يرجع يشتري؟ يشتكي؟ ينصح غيره؟)

TLTD QA

تطبيق عملي:

إذا أنت صاحب مشروع:

أعمل استبيان مكوّن من 3 أسئلة فقط واسأل 5 عملاء.

إذا أنت موظف أو مبتدئ:

اسأل زبون حقيقي أو افتراضي: "برأيك شنو أكثر شي تحبه وما تحبه بهالخدمة؟"

تمرين الوعي بالجودة

اكتب جملة قصيرة تعرّف بيها الجودة من وجهة نظر العميل.

مثال:

الجودة بالنسبة للعميل = "الخدمة اللي توصلني بسرعة، وما تخيب ظني، وتخليني أرجع أشتري مرة ثانية."

الخلاصة

1. الجودة مو رأيك الشخصي، هي رأي العميل.
 2. لازم نفهم التوقعات: الأساسية، المخفية، والمميزة.
 3. الجودة الظاهرة شيء، والجودة الفعلية شيء ثاني.
 4. قياس الجودة يتم من خلال العميل نفسه.
 5. كل فريق أو مشروع لازم يبدأ بتعريف الجودة من عيون عملاءه.
-

شارك الأجوبة كتعليق على [المنشور صفحة TLTD QA](#) على منصة LinkedIn.