

ACTVET

Abu Dhabi Centre for
Technical and Vocational
Education and Training | مركز أبوظبي
للتعليم والتدريب
التقني والمهني

ميثاق إسعاد المتعاملين (للموظفين)

دليلك المبسط لتقديم خدمة متميزة
لإسعاد للمتعاملين



إسعاد المتعامل

يعتبر رضا المتعامل من أهم مصادر المعلومات التي
يمكن أن تؤمن الرؤية لمجالات التحسين اللازمة.



إذا كان لديك ملاحظة أو استفسار الرجاء عدم التردد
في التواصل معنا عبر بريدنا الإلكتروني
care@actvet.gov.abudhabi



@ACTVETuae

www.actvet.gov.abudhabi

قيم موظفي خدمة المتعاملين

1. التركيز على المتعاملين :

أن اجتهد في معاملة المتعامل كما يرجو، بكرامة
واحترام وإنصاف، مع السعي لتطوير وتقوية العلاقات
من خلال تقديم خدمة فريدة للمتعامل.

2. المصداقية والتمكين :

أن اكون على فهم تام بدوري في الجهة التي
أمثلها، وسعيد بخدمة المتعامل، كما أسعى
للتطوير المستمر لقدراتي من أجل الاستجابة
لاحتياجات المتعاملين وأحرص على التعامل بوضوح
تام وشفافية مطلقة والحفاظ على دقة المعلومات
المقدمة.

3. التعاون والعمل الجماعي

أسعى باستمرار في استكشاف الفرص المتاحة
لدعم زملائي، و المساعدة في تبني وخلق بيئة عمل
تحفز الأداء الجماعي لتلبية كافة احتياجات المتعامل
في الوقت المقرر.

4. استمرارية التحسين :

أجتهد في تشجيع ودعم واستكشاف الفرص اللازمة
لتعزيز تجربة المتعامل

التواصل الشفهي

لا تقل	قل
لا أعرف	سأتحقق من الأمر
لا	ما الذي يمكنني أن أقدمه لك
هذا ليس شأني	دعني أتحقق ممن يمكنه تقديم المساعدة
صحيح هذا أمر سيء	أقدر ما يسبب انزعاجك
هذا ليس خطأي	دعني أتحقق من الأمر
متى ترغب في الحصول على الخدمة	أستطيع تقديم الخدمة بحلول
اهدأ	أنا آسف
اتصل علي في وقت لاحق	سأتصل عليك ما هو رقم هاتفك
أنت من يرغب في الحصول على الخدمة	أنا هنا لتقديم المساعدة أخبرني برغبتك

التواصل الفعلي

لا تفعل	أفعل
الجلوس بذراعين متقاطعتين أو الاتكاء إلى الخلف	انحن إلى الأمام واستخدم الاتصال المباشر بالعينين
مقاطعة المتعامل لشرح الأمر	اصغ للمتعامل ودعه يعبر عن حاجته بطريقته
الجدال والمقاطعة	احتفظ برياسة جأشك
المظهر غير مرتب	المظهر المرتب والنظيف
المزاجية والشعور بعدم الارتياح	الحماس والدافعية
عدم إعطاء المتعامل الانتباه الكامل	النظر إلى عين المتعامل
رفع الصوت	التحدث بنبرة هادئة



إرشادات التواصل مع المتعامل

- 1 الابتسامة
- 2 الترحيب: بطريقة ودودة ومنفتحة وبالعبارة التالية:
 - السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.
 - صباح الخير / مساء الخير.
 - هل ترغب في أية مساعدة؟
 - تفضل بالجلوس.
 - التعريف بإسمك و المسمى الوظيفي .
- 3 التواصل المباشر بالعين.
- 4 حسن المظهر.
- 5 نبرة الصوت: إبداء الهدوء وأن تكون نبرة الصوت هادئة وواضحة.
- 6 تجنب المقاطعة: يجب السماح للمتعامل بالحديث فلا يجوز مقاطعته.
- 7 اللغة المفهومة: ضرورة تجنب استخدام مفردات معقدة أو الفاظ عامة أثناء التحدث مع المتعامل.

عزيزي الموظف عليك

- 1 في حال عدم التمكن من تلبية طلب المتعامل، أو حضور المتعامل للشخص أو القسم الخاطئ يجب اتخاذ ما يلي:
 - الاعتذار قبل إحالة المتعامل إلى المكان الصحيح.
 - لا تدع المتعامل يشعر أنه قد أخطأ.
 - اتصل بالموظف الآخر الذي ترغب في إحالة المتعامل إليه.

- 2 تأكد من استعداد الموظف الآخر لاستقبال المتعامل، وأنه لن تكون هناك إحالات أو تأخيرات أخرى.
- 3 بعد الانتهاء من عملية تقديم الخدمة يتوجب شكر المتعامل وتوجيهه للتواصل مع خدمة المتعاملين في حال لديه إستفسارات أو إقتراحات أو شكاوى تتعلق بالخدمات المقدمة له ، وذلك على البريد الإلكتروني أدناه :

care@actvet.gov.abudhabi

التعامل مع المتعامل الصعب

- 1: اصغ ودع المتعامل يتحدث
- 2: اظهر التعاطف مع المتعامل
- 3: ابدأ في حل المشكلة بفعالية
- 4: اتفق مع المتعامل على الحل
- 5: تابع مع المتعامل

Values of customer service staff

1 - Focus on the customers:

To strive to treat customers as they expect, with dignity, equity and respect, while seeking to continuously develop and strengthen relationships with customers by offering unique services

2. Credibility and Empowerment:

I fully understand my role in the organization I represent, and happy to serve the customers.

I am constantly developing my capabilities to respond to the needs of the customers and I am keen to communicate with full clarity and transparency and ensure accuracy of the information provided.

3. Cooperation and teamwork

I constantly explore opportunities to support my colleagues, and help to adopt and create a work environment that stimulates teamwork to meet customer needs within the targeted time.

4. Continuous improvement:

I strive to encourage, support and explore opportunities to enhance customer experience

Customer happiness charter

Customer happiness is one of the most important sources of information that can provide insight into areas of improvement needed.



If you have any queries, please do not hesitate to contact us via the e-mail below:

care@actvet.gov.abudhabi



@ACTVETuae

www.actvet.gov.abudhabi

ACTVET

Abu Dhabi Centre for Technical and Vocational Education and Training | مركز أبوظبي للتعليم والتدريب التقني والمهني

Customer Happiness Charter (Staff)

Your simple guide to provide excellent services to customers



Dear employee you need to:

- In the event that the customer's request cannot be met or the customer attends to the wrong department or personnel, the following must be taken:
 - Apologize before referring the customer to the right department.
 - Do not let the customer feel that s/he has made a mistake.
 - Contact the other employee whom you are referring the customer to.
- Make sure that the other employee is ready to receive the customer, and that there will be no further referrals or delays.
- After the completion of the process of providing the service, you should thank the customer and guide her/him to communicate with customer services in case s/he has any queries, suggestions, or complaints related to the services provided, via the e-mail: **care@actvet.ac.ae**

Dealing with difficult customers

- Step 1:** Listen and let the customer talk
- Step 2:** Show empathy with the customer
- Step 3:** Start solving the problem effectively
- Step 4:** Agree with the customer on the solution
- Step 5:** Follow-up with the customer



A guide on how to communicate with the customer

- Smile
- Welcome: In a friendly and open manner and in the following terms:
 - Peace, mercy and blessings of God.
 - Good morning, good evening.
 - Would you like any help?
 - Please have a seat.
 - Introducing your name and job title.
- Maintain eye contact.
- Good-looking.
- Tone of voice: to show calmness and to use quiet and clear voice.
- Avoid interruptions: the customer should be allowed to talk without interruptions.
- Understandable language: Avoid the use of complex vocabulary or slang words during the conversation with the customer.

Effective communication

Say	do not say
I'll check it out	I do not know
What can I do for you?	No
Let me check who can help	This is not my business
I understand what is causing you discomfort	True this is bad
Let me check	This is not my fault
I can provide this service by...	When you want to get the service
I'm sorry	just chill
I'll call you. Can I have your phone number please?	Contact me later
I'm here to help you. Please tell me what you need	You are the one who is seeking this service

Effective communication

Do	Do not do
Bend forward and use direct eye contact	Sitting with arms crossed or lean back
Listen to the customer and let them express their need in their own way	Interrupt the customer to explain the matter
Keep yourself cool	Controversy and Interruption
The appearance is neat and clean	Appearance is not tidy
Enthusiasm and motivation	Moody and feeling uncomfortable
Keep eye contact with the customer	Not giving the customer full attention
Speak quietly and gently	Raising your voice