

# رضاء العميل... ومنظومة الجودة



مصر القذ  
بمقل:  
د. م. نادر رياض  
www.naderriad.com

الجودة تعنى أن تؤديها على وجهها الصحيح حين لا يرافقك أو يراك أحد... مقولة لهنرى فورد مضى عليها أكثر من خمسين عاما ومازالت سليمة.

والأمر ليس بخاف أن من يدخل في دائرة الجودة يعلم أكثر من غيره أن الرضاء الكامل للعميل هو محور تطور أداء المنتج والعنصر الحاكم في نجاح أي منشأة.

وواقع الأمر أن أي سوق ذا فكر تقدمي يضع توقعات العميل من المنتج نصب أعينه على الدوام باعتباره السقف العلوي للتوقع منه ليني استراتيجيته للمدى القريب والمتوسط والبعيد ليستثمر دون تحفظ في مجال البحوث والتطوير تحقيقا لهذه الغاية. ونحن في عصر التكنيات الهائلة والتطور العلمي المتسارع لم يعد إنتاج سلعة ما غاية في حد ذاته فقد أصبح العميل وما يحكم مزاجه وأنماطه الشرائية وتطلعاته الشخصية المحرك الأساسي لجهود وتوجهات أية مؤسسة إنتاجية.

وإذا دخلنا في منطقة التعامل مع العميل وهو محور منظومة الجودة فإن ذلك قد يكون مدخلا لوضع سياسة للحفاظ على توجه المؤسسة نحو الاستمرارية ومواكبة ركب التطور المستمر، فنرى اهتماما بجودة إدارة ملف الشكاوى من قبل الإدارة العليا للمؤسسة بدءا من الاهتمام بجودة تلقى مكالمة تليفونية - الاهتمام برصد الأخطاء واتخاذ الحلول التصحيحية لها وكذا الإجراءات المبنية لتكرار نفس الخطأ - الاهتمام بطرق قياس ورصد درجات رضاء العميل على مختلف مناطق السوق على اتساعها.

والأفضل سمعة عالمياً بأن ترد للراكب جزءاً من ثمن التذكرة يتصاعد تدريجياً مع زيادة فترة التأخير عن الموعد المحدد للوصول بدءاً من 5 دقائق تأخيراً إلى أن ترد قيمة التذكرة بالكامل إذا وصل التأخير إلى ساعة أو أكثر. أيضاً التفاوض بين جهاز حماية المستهلك الألماني وشركة لوفتهانزا كإحدى شركات الطيران العاملة في سماء ألمانيا لإلزامها بغرامات تأخير عن الرحلات الداخلية تتصاعد لحد أقصى إلى ٦٠٠ يورو عن التذكرة بغض النظر عن قيمتها وهو الأمر الذي يعلى من شأن وقت الراكب وقيمه ويلزم شركات الطيران بمستوى أعلى من الانضباط.

وهناك صناعة السيارات وما تطلقه من طرازات جديدة تراعى فيها التصميمات المختلفة لرفع الكفاءة وخفض استهلاك الوقود ورفع معدلات الرفاهية كما تولى اهتماماً خاصاً بشكل عجلة القيادة وعصا تغيير السرعة وذلك لأنها الجزء من السيارة التي يتعامل معها قائدها من منطلق التفاهم والتلامس المباشر، على الجانب الآخر فإن تلك الشركات الناهضة في صناعة السيارات تحرص على أن تطلق منتجاً جديداً كل دورة دون انتظار لتحافظ على استمرار الإقبال على منتجاتها والتي تطبقها في دورات متعاقبة تتفوق فيها على نفسها قبل أن تكون منتجاتها إيسابقي قد تخلق عنها عرض تفوقها وهي تؤدي بذلك سلوكاً قيادياً يأخذ بالمبادأة "Leading Attitude" وهي صورة من صور حسن استثمار النجاح والوصول إلى الرضاء الكامل للعميل.

■ رئيس مجلس الأعمال المصري الألماني

ولا شك أن الإرضاء الكامل للعميل يمثل الحد الأدنى من حقوق المستهلك من ناحية والخطط الطموح من الشركات الرائدة الساعية للاستحواذ على درجة من الريادة وهو ما يتماشى مع المستقر في الأعراف والسلوكيات التسويقية الدولية.

ولعلنا نذكر ما أتت به وسائل الإعلام العالمية منذ سنوات من سحب شركة فورد لأكثر من ٤٥٠ ألف سيارة من الأسواق لإجراء تعديلات عليها رأتها الشركة لضرورة لتبرئة ذمة الشركة من قصور اكتشفته بعد البيع واقتضاء الثمن ولم تجد في ذلك غضاضة تمس سمعتها، إذ إن إصلاح خطأ ما وإن كان طفيفاً رغم تكلفة ذلك الباهظة بمقياس المال لا يقاس بالخسارة الناجمة بمقياس السمعة والرضاء الكامل للعميل الذي قد يتحول لسلعة منافسة أخرى.

كما نذكر ما قام به جهاز حماية المستهلك في ألمانيا لأول مرة منذ تاريخ إنشاء السكك الحديدية التي يزيد عمرها على ١٥٠ عاماً بتطبيق نظام يلزم هيئة السكة الحديد الألمانية العريقة



# رضاء العميل.. ومنظومة الجودة



د. نادر رياض

إن من يدخل في دائرة الجودة يعلم أكثر من غيره أن الرضاء الكامل للعميل هو محور تطور أداء المنتج والعنصر الحاكم في نجاح أى منشأة.

وواقع الأمر أن أية سوق ذات فكر تقدمي تضع توقعات العميل من المنتج نصب أعينها على الدوام باعتباره السقف العلوى للتوقع منه ليبنى استراتيجيته للمدى القريب والمتوسط والبعيد ليستثمر دون تحفظ في مجال البحوث والتطوير تحقيقاً لهذه الغاية.

ونحن في عصر التقنيات الهائلة والتطور العلمى المتسارع لم يعد انتاج سلعة ما غاية في حد ذاته فقد أصبح العميل وما يحكم مزاجه وأنماطه الشرائية وتطلعاته الشخصية المحرك الأساسى لجهود وتوجهات أية مؤسسة إنتاجية.

وإذا دخلنا في منطقة التعامل مع العميل وهو محور منظومة الجودة فإن ذلك قد يكون مدخلاً لوضع سياسة للحفاظ على توجه المؤسسة نحو الاستمرارية ومواكبة ركب التطور المستمر، فنرى اهتماماً بجودة إدارة ملف الشكاوى من قبل الإدارة العليا للمؤسسة بدءاً من الاهتمام بجودة تلقي مكالمات تليفونية - الاهتمام برصد الأخطاء واتخاذ الحلول التصحيحية لها وكذا الاجراءات المانعة لتكرار نفس الخطأ - الاهتمام بطرق قياس ورصد درجات رضاء العميل على مختلف مناطق السوق على اتساعها. ولاشك أن الإرضاء الكامل للعميل يمثل الحد الأدنى من حقوق المستهلك من ناحية والخط الطموح من الشركات الرائدة الساعية للاستحواذ على درجة من الريادة وهو ما يتمشى مع المستقر فى الأعراف والسلوكيات التسويقية الدولية.

ومن أمثلة ذلك ما أتت به وسائل الاعلام العالمية أخيراً من سحب شركة فورد لأكثر من ٤٥٠ ألف سيارة من الأسواق لإجراء تعديلات عليها رأتها الشركة ضرورية لتبرئة ذمة الشركة من قصور أكتشفته بعد البيع واقتضاء الثمن ولم تجد فى ذلك غضاضة تمس سمعتها إذ إن إصلاح خطأ ما وإن كان طفيفاً رغم تكلفة ذلك الباهظة بمقياس المال لا يقاس بالخسارة الناجمة بمقياس السمعة والرضاء الكامل للعميل الذى قد يتحول لسلعة منافسة أخرى.

وفى ألمانيا قام جهاز حماية المستهلك لأول مرة منذ تاريخ إنشاء السكك الحديدية التى يزيد عمرها عن ١٥٠ عاماً

بتطبيق نظام يلزم هيئة السكة الحديد الألمانية العريقة والأفضل سمعة عالمياً بأن ترد للراكب جزءاً من ثمن التذكرة يتصاعد تدريجياً مع زيادة فترة التأخير عن الموعد المحدد للوصول بدءاً من ٥ دقائق تأخيراً الى أن ترد قيمة التذكرة بالكامل إذا وصل التأخير الى ساعة أو أكثر.

ويتم التفاوض حالياً بين جهاز حماية المستهلك الألمانى وشركة لوفتهانزا كإحدى شركات الطيران العاملة فى سماء ألمانيا لإلزامها بغرامات تأخير يصل حدها الأقصى الى ٦٠٠ يورو عن التذكرة بغض النظر عن قيمتها وهو الأمر الذى يعلى من شأن وقت الراكب وقيمتة ويلزم شركات الطيران بمستوى أعلى من الانضباط.

وهناك صناعة السيارات وما تطلقه من طرازات جديدة تراعى فيها التصميمات المختلفة لرفع الكفاءة وخفض استهلاك الوقود ورفع معدلات الرفاهية، كما تولى اهتماماً خاصاً بشكل عجلة القيادة وعصا تغيير السرعة وذلك لأنها الجزء من السيارة التى يتعامل معه قائدها من منطلق التفاهم والتلامس المباشر، على الجانب الآخر فإن تلك الشركات الناهضة فى صناعة السيارات تحرص على أن تطلق منتجاً جديداً كل دورة دون انتظار لتحافظ على استمرار الإقبال على منتجاتها والتى تطبقها فى دورات متعاقبة تتفوق فيها على نفسها قبل أن تكون منتجاتها السابقة قد تخطى عنها عرض تفوقها وهى تؤدى بذلك سلوكاً قيادياً يأخذ بالمبادأة «Leading Attitude» وهى صورة من صور حسن استثمار النجاح والوصول الى الرضاء الكامل للعميل.