

Mövzu 4. Xidmət sahəsi işçilərinin peşəkar davranış qaydaları

Plan

İşçilərin mənəvi məsuliyyəti. Peşəkar etika kodeksi (sənəd). Peşəkar davranış. Emosiya və hissiyyatlar. İnsanın sosial rolları. Xidmət sahəsi (kontakt zona) işçilərinin peşəkar davranışı. Servis işçilərinə peşəkar davranış tələbləri (Xeyirxahlıq və mehribanlıq, nəzakətlik, səmimilik, xoşrəftarlıq, iltifatlıq, təmkinlik, ədəblilik, qayğıkeşlik, ustalıq, məharət, bacarıq, erudisiya. Peşəkar davranışa nail olma yolları. Xidmətəmə üslubu haqqında anlayış.

İşçilərin insanlarla bağlı işində mənəvi məsuliyyəti əhəmiyyətli dərəcədə artır. Bu zaman onların keyfi əməyindən, onlarla ünsiyyətdə olan insanların sağlamlığından, əhval-ruhiyyəsiindən və s.-dən asılı olur. Belə işçilərin əməyi ciddi formalaşdırılmalıdır. Onlardan təkcə yüksək ixtisasartırma deyil, həmçinin insanların qabağında mənəvi borclarının dərinədən dərk edilməsi tələb olunur. Burada borc mənəvi tələbata çevrilir. Başqa sözlə, “insan-insan” sənət növlərində ümumi əxlaqi tələblərdən başqa ədəb qaydalarının xüsusi tələbləri və normaları fəaliyyət göstərir. Belə peşələrə həkim, jurnalist, vəkil və əlbəttə ki, xidmət sahəsi (kontakt zona) işçilərinin peşələri aiddir.

Xidmət sahəsi işçilərinin peşəkar etikasını müştərilərə xidmət göstərmə üzrə onlar tərəfindən peşəkar vəzifələrinin həyata keçirilməsi zamanı reallaşdırılan ədəb qaydalarının xüsusi tələblərinin və normalarının məcmusudur. O, xidmətəmə psixologiyasına əsaslanır. Peşəkar etikanın məqsədi işçilərdə öz peşəkar borclarının, namuslarının və şərəflərinin dərk edilməsini

formalaşdırmaq, həm müştərilərlə, həm də yoldaşları ilə ünsiyyət mədəniyyəti verdişlərini onlara öyrətməkdir. O, işçiləri öz fəaliyyətində ədəb qaydaları nümunələrinə (etalona) istiqamətlənməyə çağırır.

Peşəkar etikanın tələblərinə riayət etmək verdişlərini özündə ayırd edən işçi ilk vaxtlarda özünün hər bir addımına nəzarət etməlidir. Satıcı öz əhval-ruhiyyəsini cilovlamağı bacarmalıdır ki, ani əsəbləşməyə yol verməsin. Pis əhval-ruhiyyə müştərilərlə və iş yoldaşları ilə münasibətdə əks olunmamalıdır. Boş-boş şeylərdən ötrü affekt vəziyyətinə düşməyi, müştəriləri söyməyi, onlara acıqlanmağı yalnız kobud və tərbiyəsiz insan edə bilər.

Peşəkar etika normalarının pozulması amoral hesab olunur. Onlar nəinki ictimai etik rəylər ilə cəzalandırılırlar, həmçinin cinayət cəzasına da məruz qalırlar.

Həqiqi peşəkarlıqda etik başlanğıc olur. Əgər işçilər peşəkar etikanı pozurlarsa, ədəb qaydalarını saymırlarsa, öz peşəkar normalarını unudurlarsa, nəticədə onların fəaliyyətində hər bir şey zəifləməklə tənəzzülə uğrayır. Bir çox insanların itirdikləri qiymətli oriyentir, təsərrüfat fəaliyyətinə insanların yeni münasibətinin formalaşması, ictimai həyatdakı dəyişikliklərdə geniş iştirak etmək vasitəsilə bərpa oluna bilər. Mənəvi yüksəliş olmadan iqtisadi böhrandan çıxış qeyri-mümkün olur. Buradan aşağıdakı tələblər meydana çıxır – əhəlinin və xidmət sahəsi işçilərinin mənəvi oriyentirlərinin dağılmasına, əxlaqi sağlamlığın pozulmasına yol verməyərək milli kökləri saxlamaq. Bunun üçün xidmət işçilərinin ali mənəvi həqiqətlərə və biliklərə əsaslanan ünsiyyət proqramını işləyib hazırlamaq lazım gəlir.

Peşəkar etika kodeksi (sənəd)

Xidmət sahəsi işçilərinin peşəkar etikasına tələblər xüsusi sənəddə (kodeksdə) qeyd olunur. Bu kodeksin əsas qanunauyğunluqlarını konkret olaraq, “Məişət xidməti mədəniyyəti üzrə yaddaş qaydaları”nı göstərək:

- Hər bir müştəri hiss etməlidir ki, müəssisələrdə (emalatxanalarda) ona, həqiqətən də şadırlar.
- Hər bir müştəri potensial sifarişçidir.
- Səmimi nəzər, mehriban gülüş, işgüzar davranış ilə birlikdə dostluq əlaqəsi yaradır və xidməti asanlaşdırır.
- Sifarişçini olduğu kimi qəbul edin! Onunla bir neçə dəqiqə ünsiyyətdə olduğunuz müddət onu dəyişməyə çalışmayın. Nəzakətli, mərifətli və şad olun! Nəzakətlilik – müxtəlif yaşlı, xarakterli və temperamentli insanlarla ünsiyyətdə ən etibarlı vasitədir.
- İşçinin diqqətliliyi – müəssisənin mənəvi, psixoloji iqliminin əsas şərtlərindən biridir.
- Laqeydlik – saymamazlıqla yanaşı insan psixologiyasını sarsıdır, darıxdırır və qəddar edir.
- Özünüzün hisslərinizi cilovlamağı bacarın, hövsələ və dözümlü göstərin. Özünüzü qoruyun, çox əsəbləşməyin.
- Kobudluğa hövsələ ilə və nəzakətlə cavab verin.
- Müştərilərin etirazlarını və iddialarını diqqətsiz qoymayın.
- Səmimi və öz vaxtında üzr istəmək alçalmağın yox, müəyyən günahın layiqincə etiraf edilməsidir. Bu mədəniyyət əlamətidir.
- İşçinin hər bir hərəkəti əsaslanmalı və müştəridə onun düzgünlüyü haqda şübhə oyatmamalıdır.
- Sifarişçinin gəldiyi vaxta uyğun hərəkət edin!

- Düz dayanın, başınızı aşağı salmayın, xüsusilə də müştəri ilə söhbət edəndə.
- Öz fiziki və psixoloji hisslərinizi eyni bölüşdürməyə çalışın, müştərilərin əsas axın saati haqqında unutmayın!
- Siz müştəriyə qarşı bərpaya və yaxud təzələməyə verdiyi məmulatlar haqqında saymazyana fikir söyləmək hüququna malik deyilsiniz.
- Müəssisənin və yoldaşlarınızın şərəfini quruyun! Bu, əxlaqi (mənəvi) kodeksin qanunlarını bilmək xidmət sahəsi işçilərinə kifayət deyildir.

Peşəkar davranış

Davranış haqqında ümumi məlumatlar

İnsan davranışı sosial mühitlə qarşılıqlı təsir zamanı insan tərəfindən törədilən hərəkətlər məcmusudur. İnsanın davranışı onun tələblərini, nəzərlərini, temperamentinin xüsusiyyətlərinin xarakterini, zövqünü, ümumiyyətlə, bütün şəxsiyyətini xarakterizə edir. İnsanın davranışına nəinki onun əsəbi, fəaliyyət növü, həmçinin ani vəziyyəti də təsir edir. Davranışın tənzimlənməsində emosiyalar və hissiyyatlar böyük təsir göstərir. Əsasən insanın davranışı ictimai həyat şəraiti, peşəkar əməyin xüsusiyyəti ilə müəyyən edilir. Əgər davranışın tərkibindəki hərəkətlər ədəblidirsə, onda davranış özü də ədəbli hesab olunur. Demək olar ki, hərəkət insan davranışının güzgüsüdür. Beləliklə, insanın davranışı onun mənəvi sifətinin obyektiv meyarı hesab olunur.

Mürəkkəb, çoxcəhətli insan davranışı ünsiyyət vəziyyətinin qiymətləndirilməsindən, onun inkişaf proqnozundan və cavab təsirinin

işlənməsindən ibarətdir. Müştəri ilə qarşılıqlı təsir fəaliyyətdə olan kontakt zona işçisi bir sıra peşəkar etik məsələləri həll edir:

- müştərilərin tələbləri haqqında məlumatlı olması,
- ona yanaşma üsulunun (kontakt) seçilməsi,
- özünün ümumi davranış xəttinin müəyyən edilməsi.

İnsanın davranışına, onun icra etdikləri bu və ya digər sosial rollar təsir göstərir. “Rol” anlayışı müxtəlif ictimai funksiyaların həyata keçirilməsi zamanı şəxsiyyətin davranışının təsviri üçün istifadə olunur. Sosial şəxsiyyətlərarası münasibətlər sistemində onun mövqeyindən asılı olaraq, şəxsiyyətin qəbul olunmuş uyğun normaların davranış üsuludur. Kontakt zona işçisinin sosial rolu bu və ya digər xidmət etmə müəssisəsində qəbul olunmuş müəyyən davranış qaydalarının toplusudur.

İnsan müəyyən sosial rolu icra edən zaman ya adət-ənənələrlə bağlı, ya da rəsmi sənədlərdə olan müəyyən proqram üzrə fəaliyyət göstərir. Rolun icrasına əhatə edənlər tərəfindən ciddi nəzarət edilir. İnsan yaxşı bilməlidir ki, onu əhatə edənlər ondan nə istəyirlər. İnsanın icra etdiyi müəyyən rol, fərdi çalar saxlayır. Bu fərdiləşmə əsasən insanın biliklərindən, bu rolda olma qabiliyyətindən asılıdır.

Kontakt zona işçisi və sifarişçi sosial rollardır. Hər bir tərəf öz rolunu savadla həyata keçirsə, xidmət prosesində qarşılıqlı münasibətlər mədəniyyətini şərtləndirər.

Xidmət sahəsi (Kontakt zona) işçilərinin peşəkar davranışı

Peşkar davranış müştərilər arasında təkcə kontakt zona işçisini ayırmaqla birgə, onun sinir sistemini həddən artıq yüklənmələrə qoruyaraq mühafizə funksiyasını həyata keçirir. O, gərək özünün fərdi, psixoloji xüsusiyyətlərini

nəzərə alaraq peşəkar davranış xəttini seçsin. İşçi çətin müştərilərlə qarşılıqlı fəaliyyət göstərməlidir. Onlara xidmət göstərən zaman işçi diplomatik olmalı və emosiyalara qapılmamalıdır.

Qətiyyətsiz müştərilərə də rast gəlmək olur. Bu zaman məhsulun keyfiyyəti haqqında yüksək dərəcədə danışmaq, onun üstünlükləri haqda geniş məlumat vermək lazım deyil. İşçi müştərilərin tələblərinə diqqətlə qulaq asdıqdan sonra ona savadlı məlumat verməlidir. Peşəkar ifadələrdən sui-istifadə etmək olmaz. Müştəriyə bu və ya digər məhsulu (əmtəni, xidməti) zorla satmaq və “İndi bu çox dəbdədir” ifadəsini istifadə etmək olmaz. Onu yadda saxlamaq lazımdır ki, müştəri vəziyyətin “kralıdır”, o, aldığı əmtəni özü müəyyən etməlidir. Əlbəttə ki, bu zaman əmtənin (xidmətin) müəyyən üstünlüklərini qeyd etmək olar. Əmtəni aldıqdan sonra müştəriyə onun xüsusiyyətləri haqqında məlumat vermək əhəmiyyətli hesab olunur. Elə olur ki, mağazadan çıxan müştəri heç nə almır. O, əsaslandırır ki, buradakı qiymətlər çıx yüksəkdir, belə hallarda işçi sakit qalmalı və laqeydlik nümayiş etdirməlidir. İş səlahiyyətindən başqa işçi müştəriyə xoş təsir göstərməlidir. Əgər işçinin üzündə laqeydlik və sıxıntı görünürsə, onda müştəri özünü artıq hesab edir. Buna görə də işçi xeyirxah, güləruz olmalıdır.

Servis müəssisəsi işçilərinin peşəkar davranışı aşağıdakı tələblərə cavab verməlidir:

Xeyirxahlıq və mehribanlıq

Bu çox da asan tələb deyil. Həm xoşüzlü, həm də mehribanlıq yüksək əxlaqi və mənəvi nəzakət tələb edir. Mehribanlıq insanları bir-birinə isnişdirir. Xidmət müəssisəsində alıcı (sifarişçi) hiss etməlidir ki, burada ən arzuolunan qonaqdır. Bunu həmçinin satıcının səs intonasiyası da göstərməlidir. Xidmət

sahəsi işçilərinin davranışı səhnədəki aktyorların davranışına bənzəyir. Aktyor mədəniyyətinə sahib olmaq üçün işçilər uzun müddət məşq etməlidirlər.

Mehriban rəftar müştəriyə sevinc gətirərək həyat tonusunu qaldırır. Müştəri ilə ünsiyyətə girən xidmət sahəsi işçisi yadda saxlamalıdır ki, o, təkcə xidmət etmir, həm də ondan müştərinin əhval-ruhiyyəsi asılıdır. Buna görə də xidmət sahəsini yaxşı əhval-ruhiyyə xidməti adlandırırlar.

Nəzakətlik, səmimilik

Satıcının səmimiliyi müştəridə ona qarşı simpatiya hissi oyadır. Xidmət edən personal bütün müştərilərlə nəzakətli olmalı, lakin hər birinin fərdiliyini nəzərə alaraq müxtəlif ünsiyyət yaratmalıdır.

Nəzakətlik – müştəri ilə ünsiyyət norması, ona qarşı diqqətlik göstəricisidir. Köhnə həqiqət düzgün buyurur: “Heç nə nəzakətlik kimi bəla qiymətlənmir və ucuz əldə edilmir”. Əlbəttə ki, özlərinə yaxşı münasibət bəsləməyi qiymətləndirən müştəri ilə nəzakətli olmaq asandır. Lakin elə də olur ki, müştəri özünü ümumi qəbul olunmuş normalara zidd aparır. Xidmətedici personaldan mədəniyyətsizliyə nəzakətlə cavab vermək tələb olunur.

Xoşrəftarlıq, iltifatlıq

Vərdisdən irəli gələn mənəvi davranış səviyyəsinə xoşrəftarlıq kimi baxılır. Xoşrəftar işçidə zəngin daxili tərkib (daxili mədəniyyət) yaxşı xasiyyətlə, layiqli xarici görünüşlə (xarici mədəniyyət) ayrılmaz surətdə birləşir. Satıcının xoşrəftarlığı müştərinin halına acımaq qabiliyyətidir. O, zəhlətökənliklə, bezdirməklə uzlaşmır, ünsiyyətdə mərhəmətsizliyə, formalizmə qarşı durur.

İltifatlıq işçinin vəzifə təlimatlarına uyğun və daha artıq göstərə biləcək hazırlıqda özünü göstərir. Xoşrəftarlıq və iltifatlıq işçiyə müştəri ilə mübahisə etməyə imkan vermir. Buradan görünür ki, satıcı müştəri haqlı olmasa da onlara hörmət etməlidir.

Təmkinlik, ədəblilik

Təmkinlik öz əhval-ruhiyyəsini və hisslərini cilovlamaq bacarığıdır. İşçilər müştərilərin qeyri-nəzakətli narazılıqlarını öz üzərlərinə götürməməlidirlər. Belə ki, atelyeyə gələn müştərinin şəxsi həyatında elə bir şey ola bilər ki, onun mənəvi rahatlığını pozsun. Onu da nəzərə almaq lazımdır ki, deyingən və inamsız adamlar çoxdur. Elə müştərilər olur ki, özlərini aqressiv, təmkinsiz aparırlar. Belə müştərilərlə ünsiyyətdə olan işçilər sakit olmalı, gümrah əhval-ruhiyyə saxlamalıdır. Bu onun az mədəniyyətli müştərilərdən emosional mühafizəsi olmalıdır.

Ədəblik özünə və başqa insanlara hörmət dərəcəsidir. Ədəbli işçi müştərinin nöqsanlarını bildirmədən ona xidmət edə bilər. Belə işçi müştərinin əhval-ruhiyyəsini hiss edir, onun şəxsi xasiyyətlərini nəzərə alaraq, ən yaxşı xidmət etmə üsulunu seçir.

Qayğıkeşlik

O, əsasən işə vicdanlı yanaşmaqda özünü göstərir. Burada sifarişin necə qəbul olunması böyük əhəmiyyət kəsb edir. Xidmət sahəsi işçisi müştərini diqqətlə dinlədikdən sonra lazım olan yerdə faydalı məsləhət verməyə məcburdur.

Ustalıq, məharət, bacarıq

Peşəkar ustalıq işçiyə öz əməyinə yaradıcı yanaşmağa imkan yaradır. Tək icraçı kimi deyil, öz işinin virtuozu kimi özünü göstərməyi tələb edir. Öz işinin

ustası dərindən müasir istiqamətini müştərinin fərdi xüsusiyyətləri ilə birləşdirməyi bacarmalıdır.

İnsanın ustalığı xaricdən də özünü göstərir. Onun ustalığı lazımı vərdişlərin və bacarığın əsasən inkişaf dərəcəsi ilə müəyyən edilir.

Erudisiya kontakt zona işçisi xidmət etmə müəssisəsinin “vizit kartıdır”. Onun peşəkar bilikləri, geniş dünya görüşü nəinki mağazanın, həm də ümumi xidmət etmə sahəsinin şöhrətini müəyyən edir. Müəssisənin bu və ya digər işi haqqında fikri müştəri kontakt zona işçisinin bilikləri və bacarıqları haqqında təəssürlərə əsaslanaraq söyləyir.

Öz müəssisəsinin şərəfi haqda qayğı

Elə hallar olur ki, işçinin yoldaşlarının səhv işlərində günahı olmur və bu günahı özünün üzərinə götürmək istəmir. Kontakt zona işçisi öz müəssisəsinin səlahiyyətli nümayəndəsi kimi özünü aparmalı, onun şərəfini gözləməlidir.

Tərbiyəvi iş vərdişlərinə yiyələnmə

Az mədəni müştərilərlə tərbiyəvi işdə onların davranışlarının kəskin mülahizəsindən qaçmaq lazımdır. Burada kontakt zona işçisi yalnız şəxsi, ədəbi və nəzakətli davranışı ilə təsir göstərə bilər. Satıcı mehriban, ürəkdən gələn sözə xəsislik etməməlidir. Yüksək ixtisaslaşmış xidmətedici personalın işini müşahidə edərək, müştəriləri anlayaraq yaxşı vərdişlərə sahib olmaq istəyirlər. Tərbiyəvi işdə arzu edilməzliyə, müştərinin insan ləyaqətinin tapdalanmasına yol verilməməlidir.

Gülüşü istifadə etmək bacarığı

Müştərilərlə xoşrəftarlı münasibətlərin müəyyən edilməsində kontakt zona işçisinin gülüşü əhəmiyyətli təsir göstərir. *Gülüş* satıcının yüksək

peşəkar mədəniyyətinin simvoludur. Gülüş hirsli müştərini sakit etmə qabiliyyətinə malikdir. Lakin bəzi işçilərdə onun yerində olmasına şübhə yaranır. Gülüş işçi və müştəri münasibətinin əhəmiyyətə artmasını şərtləndirir. Gülüşdən istifadə etmək lazımdır.

Peşəkar davranışa nail olma yolları

Baxılmış peşəkar davranış tələbləri xidmət etmənin müxtəlif vəziyyətlərində oriyentir rolunu ifadə edir. Peşəkar inkişaf edərək işçi ideal obraza yaxınlaşmalıdır. Bu etalon kimi kontakt zona müəssisəsi kodeksinin bütün qanunlarını öz fəaliyyətində icra edən işçi götürülür.

Peşəkar davranışa yiyələnmədə işçiyə xidmət etmə fəaliyyətinin metodikası böyük köməklik edir. Bu metodika təklif edilən xidmətlərin məğzinin müştərilərə çatdırma effektivliyini ən çox təmin edən müəyyən metodlar məcmusudur. Metodika işçinin müəyyən xidmət etmə zəkası üsulundan və məmulatı göstərməsi, onun haqqında da danışmaq bacarığını əhatə edən suallardan ibarətdir. Başqa sözlə, metodikanın tərkibinə inandırıcı, anlaşılan göstərmə və danışma üsulları daxildir. Metodik üsulların təyinatı təklif edilən xidmət haqqında teoremi məlumatların müştəriyə ən çox çatdırılma işini təmin etməkdir.

Xidmət etmə üslubu haqqında anlayış

Xidmət etmə üslubu haqqında sual xidmət etmə mədəniyyəti haqqında sualı əhatə edir. İstehlakçıların müasir tələblərinə uyğun xidmət etmə üslubunun optimal işlənməsində tələbat əhaliyə xidmət etmə templərinin sürətli inkişafı ilə əlaqədar olaraq artır.

Müştərilərə xidmət etmə üslubu kimi xidmət göstərən müəssisənin personalının fəaliyyətindəki davamlı üsullar cəmidir. Bu xidmətin nəticələri əhalinin bu və ya digər tələblərinin ödənilməsinə istiqamətlənir.

Sintezin ifadəsi kimi üslub uyğun praktiki üslubların nəinki ayrı-ayrı işçilərə, həm də bütün xidmət etmə müəssisəsinin kollektivinə məxsusluğunu ifadə edir. Bu mənada müştərilərin xidmət etməsində çoxlu üslublu qərarlar haqqında danışmaq olar, yəni müxtəlif müəssisələrdə xidmət etmə üzrə müxtəlif məktəblərin açılması haqqında.

Xidmət etmə məktəbinin mahiyyəti ondan ibarətdir ki, işdə ona xarakterik olan vahid üslub xidmət etmə müəssisəsinin əmək kollektivinin bütün üzvlərinə məxsus xidmət fəaliyyətinin ümumi cəhətlər məcmusudur. Xidmət etmə üslubunun detallaşdırılması xidmət etmə ssenarisinin işlənməsində öz ifadəsini tapır. Xidmət etmə ssenarisi kimi müştəriyə bu və ya digər xidmətləri təklif etmə prosesində xidmət göstərməsinin sujet sxemi anlaşılır. Xidmət etmə prosesinin rejissorluğu müəyyən üstün proses vahidliyinə malik harmonik ümumi incəsənətin yaradılması deməkdir. Kontakt zona işçisi rejissor olaraq, xidmət etmə prosesinin bütün elementlərini təşkil edir və onları uzlaşdırır. Satıcı xidmət etmə prosesini özünə və müştəriyə zövq verən balaca bir tamaşa kimi təqdim etməyi bacarmalıdır.