نورة طاع الله



استقبال وخدمة

نورة طاع الله

نوع العمل :كتاب أطفال

الكاتب :نورة طاع الله

تصميم الغلاف : نجلاء محمد

تعبئة وتنسيق : اسماء رضا

هذا العمل تم تحت اشراف فريق

كيان اللا رواية للنشر الالكتروني

لينك الجروب

جروب اللا رواية

لينك البيدج

اللا رواية للنشر الالكتروني

إن تم تحميل هذا العمل من موقع آخر أو مكان آخر فيعد إنتهاكا لحقوقنا وسرقة أعمالنا وسرقة حق المؤلف

تاليان وموظف الاستقبال

هيا نقرأ الكتاب باللغة العربية

هل تعلم يا بني من هو موظف الاستقبال؟

موظف الاستقبال هو الشخص الذي يكون أول من يقابل الناس عند دخولهم إلى مكانٍ ما، مثل الفندق أو المستشفى أو الشركة. يمكننا أن نقول إنه "وجه المكان" لأنه يعطي الانطباع الأول للزوار

أنت دخلت فندقًا لأول مرة... من أول شخص تراه؟

إنه موظف الاستقبال! يقف عادةً خلف مكتب في المدخل، ويكون جاهزًا لمساعدتك

موظف الاستقبال يقوم بعدة مهام مهمة، منها:

استقبال الناس بابتسامة والترحيب بهم

تسجيل الزوار أو إعطاؤهم معلومات (مثل رقم الغرفة في الفندق)

الرد على الهاتف ومساعدة من يتصلون

إرشاد الناس إلى المكان الذي يريدونه (مثل غرفة الطبيب أو مكتب المدير)

تنظيم المواعيد في بعض الأماكن

موظف الاستقبال يمكن أن يعمل في أماكن كثيرة، مثل:

الفنادق

المستشفيات

المدارس

الشركات

المكاتب الكبيرة

هو مهم لأنّه يساعد الناس على الشعور بالراحة وعدم الضياع، ويجعل المكان يبدو منظمًا ومرحبًا.

تخيّل أنك ذهبت إلى طبيب الأسنان...

دخلت ولم تعرف أين تذهب. فجأة، رأيت شخصًا خلف مكتب قال لك: "مرحبًا! كيف أستطيع مساعدتك؟

هذا هو موظف الاستقبال

الصفات التي يجب أن يمتلكها

لطيف ويحب مساعدة الآخرين

يتكلم بوضوح

صبور

ذكي ومنظم

موظف الاستقبال هو الشخص الذي يستقبل الناس ويساعدهم منذ اللحظة الأولى، ويجعل كل شيء يبدو سهلًا وواضحًا.

هيا نقرأ الكتاب باللغة الإنجليزية

Do you know who a receptionist is, my son?

A receptionist is the first person people meet when they enter a place, such as a hotel, hospital, or company. We can say they are the "face of the place" because they give visitors their first impression.

You entered a hotel for the first time… who Is the first person you see?

It's the receptionist! They usually stand behind a desk In the entrance, ready to help you.

A receptionist performs several important tasks, including:

Greeting people with a smile and welcoming them

Registering visitors or giving them information (such as their hotel room number)

Answering the phone and helping callers

Directing people to where they want to go (such as the doctor's office or the manager's office)

Organizing appointments in some places

Receptionists can work In many places, such as:

Hotels

Hospitals

Schools

Companies

Large offices

They are important becausee they help people feel comfortable and not get lost, and they make the place look organized and welcoming.

Imagine you went to the dentist…

You walked in and didn't know where to go. Suddenly, you see someone behind a desk who says to you, "Hello! How can I help you"?

This is the receptionist.

Qualities they should possess:

Kind and helpful

Speaks clearly

Patient

Smart and organized

The receptionist is the person who greets and assists people from the very first moment, making everything seem easy and straightforward.

سادن وموظف خدمة العملاء

هيا نقرأ الكتاب باللغة العربية

هل تعلم يا بني من هو موظف خدمة العملاء؟

موظف خدمة العملاء هو الشخص الذي يساعد الناس عندما يتواصلون مع شركة أو متجر أو مؤسسة ويحتاجون إلى مساعدة أو جواب عن سؤال أو حل لمشكلة.

أنت اشتريت لعبة من متجر، لكن عندما فتحتها لم تعمل بشكل جيد. ماذا تفعل؟

هنا يأتي دور موظف خدمة العملاء! هو الشخص الذي تستعين به الشركة لكي يساعدك ويستمع لمشكلتك ويحاول حلها.

موظـــف خدمـــة العمـــلاء يعمـــل فـــي أمـــاكن كثيرة مثل:

شركات الهاتف والإنترنت

البنوك

المتاجر الكبيرة

شركات الطيران

مواقع الإنترنت والتطبيقات

موظـــف خدمـــة العمـــلاء يقـــوم بعـــدة أشـــياء مهمة:

يستمع للناس

يسمع شكوى أو سؤال الزبون بهدوء.

يجيب على الأسئلة

إذا كـــان الزبـــون لا يفهـــم شـــيئًا، يشـــرح لـــه بطريقة بسيطة.

يساعد في حل المشاكل

مثـــل مشـــكلة فـــي منـــتج، أو تـــأخر طلـــب، أو خطأ في خدمة.

يكون لطيفًا ومحترمًا

لأن الزبـــائن يحتـــاجون إلـــى الشـــعور بالراحـــة والاهتمام.

تخيـــل أنـــك طلبـــت كتابًـــا مـــن الإنترنـــت، ولـــم يصل في الوقت المحدد.

تتصـــل بخدمـــة العمـــلاء، فيـــرد عليـــك موظـــف ويقـــول: "لا تقلـــق، ســـأبحث فـــي طلبـــك وأخبرك أين هو."

ثم يتابع الموضوع حتى يصل الكتاب إليك.

هـــذا العمـــل مهـــم لأن بـــدون موظـــف خدمـــة العملاء:

الناس لن تجد من يساعدهم

المشاكل ستبقى بدون حل

الشركات لن تعرف ماذا يريد الزبائن

صفات موظف خدمة العملاء الجيد

صبور

يحب مساعدة الآخرين

يتكلم بلطف

يستمع جيدًا

يعرف كيف يحل المشاكل

موظف خدمة العملاء هو مثل "مساعد ذكي ولطيف" يعمل في شركة، وظيفته أن يساعد الناس عندما يواجهون مشكلة أو يحتاجون إلى معلومات.

هيا نقرأ الكتاب باللغة الإنجليزية

Do you know, my son, who a customer service representative is

A customer service representative is someone who helps people when they contact a company, store, or organization and need assistance, an answer to a question, or a solution to a problem.

You bought a toy from a store, but when you opened it, it didn't work properly. What do you do?

This is where a customer service representative comes in! They are the person the company hires to help you, listen to your problem, and try to solve It.

Customer service representatives work in many places, such as

Telephone and internet companies

Banks

Large stores

Airlines

Websites and apps

A customer service representative does several important things:

They listen to people

They listen calmly to the customer's complaint or question

They answer questions

If the customer doesn't understand something, they explain it simply

They help solve problems

Such as a product Issue, an order delay, or a service error

They are kind and respectful because customers need to feel comfortable and cared for Imagine you ordered a book online, and It didn't arrive on time.

You call customer service, and an employee answers and says, "Don't worry, I'll look Into your order and let you know where it Is".

Then they follow up until the book arrives.

This work is Important because without customer service employees:

People wouldn't find anyone to help them.

Problems would go unsolved.

Businesses wouldn't know what customers want.

Qualities of a good customer service employee:

Patient

Enjoys helping others

Speaks kindly

Listens well

Knows how to solve problems. A customer service employee is like a "smart and kind assistant" working for a company, whose job Is to help people when they have a problem or need Information.