
Inistiitiyuutii Leenjii Ogeessota Qaamolee
Haqaa fi Qo'annoo Seeraa Oromiyaa



Kenniinsa Tajaajilaa fi Qabiinsa Abbaa Dhimmaa

Moojuulii

Leenjii Sagantaa Leenjii Hojiin Duraa fi Hojii Irraa Yeroo Dheeraatiif
Qophaa'e

Qopheessaan:- Obbo Kabbabaw Birhaanu

Gulaaltonni:-

1. *Obbo Addaamuu Dhufeeraa*
2. *Obbo Dhaabaa Dirribaa*
3. *Du/be Leensee Singee*

ILQSO, 2013

Adaamaa

Baafata

Mata Duree	Fuula
Boqonnaa Tokko	5
Dhimmoota Waliigalaa.....	5
1.1. Maalummaa fi Barbaachisummaa Qabiinsa Abbaa Dhimmaa fi Kenna Tajaajilaa.....	7
1.1.1. Maalummaa Maamilaa	7
1.1.2. Maalummaa Tajaajilaa	14
1.1.3. Gosoota Tajaajilaa	16
1.1.4. Maalummaa Kenniinsa Tajaajilaa	17
1.2. Barbaachisummaa Fooyya'iinsaa Tajaajilaa fi Qabiinsa Maamilaa.....	25
1.2.1. Qulqullina Kenniinsa Tajaajilaa.....	25
1.2.2. Barbaachisummaa kenna tajaajila qulqullina qabuu.....	30
1.2.3. Safartuulee Itti Quufiinsa Tajaajilamtootaa.....	37
1.3. Maalummaa fi Barbaachisummaa Qabiinsa Maamilaa	42
1.3.1. Maalummaa Qabiinsa Tajaajilamaa	42
1.3.2. Barbaachisummaa Qabiinsa Maamilaa Qulquullina Qabuu	50
1.3.3. Safartuuwwan Itti Quufiinsa Maamilaa	54
Boqonnaa Lama	58
Ogummaa Bu'uraa Tajaajila Quubsaa Ta'e Maamilaaf Kennuuf Dandeessisan	58
2.1. Gulantaalee Bu'uraa Kenna Tajaajilaa	59
2.1.1. Simannaa Duraa.....	59
2.1.2. Naamusa Gaariin Tajaajiluu	66
2.1.3. Miira Quuqama Ummatummaan Tajaajiluu	68
2.1.4. Tajaajila Sirrii ta'e Kennuu.....	69
2.2. Maloota Itti Quufinsa Tajaajilaa Dabaluuf Gargaaran	73
2.3. Maamiloota Fedhii Addaa Qaban Tajaajiluu	79
2.4. Raga Baatota fi Namoota Yakkaan Miidhaman Sirnaan Tajaajiluu.....	87
2.5. Qajeeltoowwan Bu'uraa Kenniinsa Tajaajilaa	89
Boqonnaa Sadi.....	94
Komii fi Haala Komiin Ittiin Keessummeeffamu.....	94
3.1. Maalummaa fi Barbaachisummaa Bulchiinsa Komii.....	95
3.2. Gulantaalee fi Ogummaa Qabanna Komii Maamilootaa	97
3.3. Qabannoo Komii Maamilootaa Gosa Gara Garaa	101
3.4. Kenna Tajaajilaa Keessatti Hojmaatawwan Badaa Maqfamuu Qaban	104

Seensa Waliigalaa

Dhimmi jiraachuu fi dhiisuu dhaabbata kamiituyyuu tajaajila abbaa dhimmaa isaaf kenuu irratti hundaa'a. Tajaajila quubsaa maamila isaaniif kennuu warren danda'an ni jiraatu; warri kana gochuu hin dandeenye immoo maamilaan tuffatamanii dorgommiin ala ta'u; jireenyi isaaniis gaaffii keessa gala.

Barri nu keessa jiraannu kun immoo bara giloobaalizashinii ta'uun isaa dhimmichaa caalatti wal xaxaa godha. Sababni isaas maamilli dhaabbata ta'e tokkoo qulqullina tajaajilaa inni argachuu qabu fi akkamiin tajaajilichi bakka biraati kennamaa akka jiru salphaati kutaa addunyaa kam irraayyuu bara. Kun immoo fedhiin abbaa dhimmaa akka ol ka'u taasisa; abbaan dhimmaa itti quufinsa ol aanaa mana hojii kam irraayyuu eega.

Yoo ta'uu baate ni gaafata; filannoo hedduu jiran keessaa isa fooyee filatee deema. Kana irraa kan ka'e dhimmi tajaajila sadarkaa isaa eeggate, yeroo gabaabaa keessatti fi gatii xiqaan abbaa dhimmaaf laachuu dhimma filannoo osoo hin taane dhimma jiraachuu fi dhiisuuti.

Kana irraa kan ka'e yeroo amma kenni tajaajila maamiltoota biyya keenyaa kan maamiltoota gidduu galeessa godhate ykn irratti xiyyeffatu taasisuuf hojjetamaa jira. Caaseffamni mana hojii haala maamiltootaaf mijaa'uttii diriiree, istandardii tajaajilaa qopheessudhaan tajaajiltoonni maamiltoota isaaniitiif tajaajila qubsaa akka keennan taasisuuf yaalamaa jira.

Kanaafuu mojuulii leenjii dhugaa kana haalan hubate qopheessuun, ogeessonni seeraa leenjii hojiin duraa fi hojii irraa yeroo dheeraa

fudhachuun gara sirna haqaa naannoo keenyaatti makaman akkaataa ‘kenniinsaa tajaajilaa fi qabiinsa abbaa dhimmaa’ hubannoo gahaa fi haala qabatamaa lafa irra jiru irratti odeeffannoo guutuu akka argatan gochuun dhimma murteessa dha.

Bu’uruma kanaan Ogeeyyiin qaamolee haqaa kunneen kayyoo, maalummaa, maloota, modeelotaa fi yaadamoota akkaataa kenniinsa tajaajilaa fi qabiinsa abbaa dhimmaa irratti beekumsaa fi hubannoo waliigalaa akka gonfatan taasisuuf Moojuliin Leenjii Sgantaa Leenjii Hojiin Duraa fi Hojii Irraa Yeroo Dheeraa qopheessuun barbaachisaa ta’ee waan argameef barreeffamni leenjii kun qophaaheera.

Bu’uruma kanaan xummura leenjii kanaan booda leenjitoonni

- ❖ Leenjitoonni beekumsaa fi ogummaa kenna tajaajilaa ni argatu.
- ❖ Leenjitoonni faayidaa kenni tajaajila gaarii mana hojiif qabu ni hubatu.
- ❖ Leenjitoonni beekumsa gara qulqullina kenna tajaajilaatti fidan ni horatu.
- ❖ Leenjitoonni erga hojiitti bobba’aniin booda qabiinsa maamiltoota mana hojii isaanii ni fooyyessu.
- ❖ Leenjitoonni erga hojiitti bobba’aniin booda maamiltoota giddu galeessa godhatanii tajaajila ni kennu.
- ❖ Leenjitoonni erga hojiitti bobba’aniin booda fedhii maamiltootni qaban hubachuun komii isaanii sirnaan ni keessumeessu jedhameeti eeggama.

Boqonnaa Tokko

Dhimmoota Waliigalaa

Seensa

Bara kana guddina teekinoolojii quunnamtii odeeffannoon addunyaan gara ganda tokkootti jijiirramtee jirti. Taateen fiixee addunyaay kanaa kam irrattiyyuu uumamu battalumatti addunyaay maratti beekkama. Kana irraa kan ka'e bara kana abbaan dhimmaa dhaabbata tokkoo qulqullina, gatii, yeroo, fi akkaataa kenniinsa tajaajilaa dhaabbanni kamuu addunyaay kana iddo kamittiyyuu haa ta'u ittii tajaajilu haala salphaa ta'een bara. Kana irraa kan ka'e maamilli bara kanaa gaafataa dha. Tajaajila dhaabbilee adda addaan kennamu waan beekuun kan barbaade keessaa dorgomsiisee filata.

Kun immoo dhaabbanni tokko hojii keessa turuuf dorgomaa cimaa ta'uu akka qabu taasisee jira. Dorgomaa kan ta'amu immoo qulqullina tajaajila laatamuun, fi akkaataa kenniinsa isaa irratti haalan hojjachuun. Kun immoo kan ta'u tajaajiltoonni dhaabbatichatti tajaajila abbaa dhimmaaf laatan hubannoo gama kanaan barbaachisu gahaa ta'e yoo qabaatanii dha.

Kaayyoo walii gala kanaaf boqonnaa barreeffama kanaa kana jalatti maalummaa fi barbaachisummaa kenna tajaajilaa fi qabiinsa maamilaa, maalummaa fi barbaachisummaa fooyya'iinsa kenna tajaajilaa fi qabiinsa maamilaa, maalummaa, safartuu fi barbaachisummaa fooyya'iinsa kenna tajaajilaa, maalummaa, fi safartuu fi barbaachisummaa fooyya'iinsa qabiinsa maamilaa gabaabbinaan akkaataa kaayyoo barreeffama kanaaf ta'uun kan itti xiinxalamu ta'a.

Bu'uruma kanaan leenjitoonni xumura boqonnaa kanaa irratti

- Maalummaa Maamilaa ni ibsu;

- Gosoota Maamilaa adda baasuun ni xiinxalu;
- Maalummaa Tajaajilaa ni ibsu;
- Gosoota Tajaajilaa adda basuun ni ibsu;
- Gosoota Kenniinsa Tajaajilaa ni tarreessu;
- Maalummaa Fooyya'iinsa Kenna Tajaajilaa irratti beekumsa gahaa ni horatu;
- Safartuu Fooyya'iinsa Kenna Tajaajilaa addaan baasuun ni hubatu;
- Barbaachisummaa Fooyya'iinsa Kenna Tajaajilaa adda baasuun ni ibsu;
- Maalummaa Fooyya'iinsa Qabiinsa Maamilaa ni dhaqneefatu;
- Safartuu Fooyya'iinsa Qabiinsa Maamilaa adda baasuun ni tarreessu;
- Barbaachisummaa Fooyya'iinsa Qabiinsa Maamilaa ni ibsu jedhameeti eeggama.

1.1. Maalummaa fi Barbaachisummaa Qabiinsa Abbaa Dhimmaa fi Kenna Tajaajilaa

1.1.1. Maalummaa Maamilaa

Jechi maamila jedhu jecha abbaa dhimmaa jedhuun wal jala fuudhamee faayidaa irra oola. Jecha abbaa dhimmaa jedhuuf hiikoo waltaawaa argachuun rakkisaa ta'ullee, bifa waliigalaan, namoota ykn dhaabbilee nama tokko ykn dhaabbata tokko irraa meeshaa (Fkn'f kitaaba, konkolaataa, huccuu, fi kkf) ykn tajaajila (Fkn'f tajaajila abbaa seerummaa, leenjii, qorannoo, abukaatummaa, hoteelaa, fe'iisaa fi kkf) inni kennu ykn oomishu argatan, fayyadaman ykn bitatanii fi meeshaa ykn tajaajila adda addaa fi qaamolee meeshaa ykn tajaajila kanneen dhiyeessan keessaa isa tokko filachuun argachuun, fayyadamuu ykn bitachuuf mirga qabanii dha.¹ Dhugaa kana Investepodia'n

A customer is a person or company that receives, consumes or buys a product or service and can choose between different goods and suppliers.

jechuun hiikee jira.²

¹ <https://www.investopedia.com/terms/c/customer.asp>, gaafa 23/05/2013 ilaallame

² https://www.google.com/search?client=opera&hs=cqL&sxsrf=ALeKk03XkAVKGjNaDBAVjBKNODIyt5mimA%3A1615377875161&ei=07VIYLS1CcaDhbIP1vOsyAU&q=what+is+client&oq=what+is+client&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyCwgjECcQExBGEPkBMgUIABDLATIFCAAQywEyBQgAEMsBMgUIABDLATIFCAAQywEyBQgAEMsBMgUIABDLATIFCAAQywEyBQgAEMsBOgkIIxCwAxAnEBM6BwgjELADECc6CAgAELADEMQCOgcIABCwAxAeOgQIIxAnOgYIIxAnEBM6BQgAEMQCOgQIABADoGIIJjoECAAQHjoECAAQE1D6IFiGCamgBcAB4AIABgwOIAckikgEFMi05LjaYAQCgAQGqAQdnd3Mtd2l6yAEKwAEB&client=gws-wiz&ved=0ahUKEwj06rTD16XvAhXGQUEAHdY5C1kQ4dUDCAw&uact=5., gaafa 23/05/2013 ilaallame.

Kanaaf namni dhuunfaan, gareen ykn dhaabbatni meeshaa ykn tajaajila nurraa bitu ykn argatu kamiyyuu akka maamila keenyaatti ilallama jechuu dha. Nama tajaajila nurraa fudhatu dha; gargaarsa keenya barbaadu kamiyyuu ta'uu danda'a.³

Maamilli jiraachuu dhaabbata tokkoof sababa; bakka maamiloonni hin jirretti manni hojji kamiyyuu jiraachuuf sababa hin qabu. Maaliyyuu yaa hojjennuu, yaadaakkamiyyu yaa qabannuu, tekinolojii fooyya'aa akkamiiyyuu yaa fayyadamnu, hojjetoottaa akkamiiyyuu yaa qacarruu yaa bobbaasnu, kan hojjatamuuf, kan ifaajjamuuf, yeroo mara gara sammuu keenyaatti kan dhufuu qabu dhimma fedhii maamila keenya guutuu danda'uu fi dhabuuti; maamiltoonni keenya yoo gammadan arguu dha. ⁴

Dhugaa kana haayyonni akka kanaan ibsu

*Regardless of what industry you're in or what kinds of products and services you sell, your customer is the most important part of your business. Without the customer, you don't see any sales. ... If you fail to take the customers' views into account in your marketing, it's likely your campaigns will not be successful.*⁵

Dhaabbanni kam iyyuu mul'ata dhaabbateef qaba; kaayyoo galmaan gahuuf dhaabbateef qaba. Galma gahiinsi mul'ataa fi kaayyoo immoo itti quufinsa

³ Ali, I., Alvi, A. K. and Ali, R. R.(2012). Corporate reputation, consumer satisfaction and loyalty. Romanian review of Social Sciences No 3.

⁴ Allred, T.A., and Addams, H.L.(2000). Service quality at banks and credit union: What do their customer say? Manage service Quality.10 (1).

⁵ <https://www.google.com/search?client=opera&sxsrf=ALeKk00A> gaafa 27/05/13 ilaallame.

maamila isaan ifa. Abbaa dhimmaa isaa quufsuum; gammachuu isaanii dhugoomsuuf; fedha isaanii galmaan gahuuf jiraata. Gaafa sana mul'anni isaa milkaa'a. Kana irraa kan ka'e tajaajila barbaachisaa fi qulqullina qabu kennuuf dirqama maamiltoota keenya addaan baasnee beekuu qabna. Amalaa fi fedhii maamila isaa adda baasuun gara gahiinsa maamilichaaf hojjachuun dhimma ijo dhaabbata kamiitiyyuu.⁶

Seektaroota mootummaa keessatti jechi maamila jedhu barreeffamoota hedduu irratti namoota ykn garee ykn dhaabbilee tajaajila mootummaan karaa caasaalee isaan kenu fayyadaman kam iyyuu akka hammatutti kaasu. Maqeessuufis warra tajaajilaa fi oomisha dhaabbilee dhuunfarra fayyadamaniin ‘customer’ yoo jedhan isaan caasaalee mootummaa sadarkaa sadarkaan jiran irraa tajaajila argataniin immoo ‘clients’ jedhuun. Kanas ta'ee sana maamilli nama, garee ykn dhaabbata tajaajila ykn oomisha manni hojii tokko kenu ykn oomishu argachuuf gara dhaabbitichaa deemanii dha.⁷

Maamilli mana hojii tokkoo mana hojichaa mataa isaa keessaa ‘maamila keessaa’ ykn mana hojichaan alaa ‘maamila alaa’ ta’uu danda'a. Maamiltoota keessaa jechuun hojjettoota dhaabbatichaa kutaalee adda addaa keessa hojjetani dha. Fakkeenyuma kaasuuf hoogganuu dhiyoo, hojjattoota ykn nama kamiyyu kan mana hojichaa keessa hojjatu/ttu tajaajila dhuunfaan argatu ykn hojii mana hojichaa hojjatuuf tajaajila

⁶ Anderson, E. Fornell, C. And Rust, R.T (1997) „Customer satisfaction, productivity and profitability: differences between goods and services“. Marketing science, vol.16 no.2.

⁷ Anderson, H., and Jacobsen P.N. (2000). Creating loyalty: Its strategic importance in your customer strategy. In S.A.Brown (edition).

barbaade achuma mana hojichaa keessaatti tajaajila barbaadu akka maamila keessaatti fudhachuun ni danda'ama.⁸

Maamilli keessaa milkaa'ina kaayyoo dhaabbata tokkoof maamila alaatii gadi jechuun haala hin danda'amneen murteessaa dha. Manni hojii tokko maamila alaa isaaf tajaajila isaa kan kenu karraa maamila isaa kan keessani. Hooggansi, fi hojjataan mana hojichaa gammadaa yoo ta'e caalaa mul'anni mana hojichaa galma gaha. Tajaajilli maamiloota alaa tajaajila maamiloota keessaa irraa calqaba. Fedhiin maamila keessaa hanga hin guutamnetti dhaabbanni tokko maamila alaaf tajaajila qulqulluu fi si'ataa ta'e kenna jechuun dhugaa irraa waan fagaatee dha. Hojjataan mana hojii isaa keessaatti sirnaan hin tajaajilamne maamila mana hojichaa alaa dhufu illee sirnaan tajaajiluu hin danda'u. Hinumaayyuu miira ofirraa bahuu, abdii kutannoo, jibbiinsa mana hojichaa fi kkf maamilaaf qooduu danda'a.⁹

Gama biraan immoo tajaajilli, ykn oomishni manni hojii tokko kenu/oomishu namoota, dhaabbata, ykn garee mana hojichaan ala ta'een barbaaddamuu mala. Maamiltooni ala irraa tajaajila ykn oomisha mana hojichaa barbaadan kunniin mana hojichaaf maamiloota alaa jedhamu. Warri kun namoota mana hojichaan/dhaabbatichaan ala ta'anii tajaajila mana hojichaarraa argatanii dha. Gosoонni maamilaa kunniin lamaan isaaniyyuu qulqullinaa fi itti quufinsa tajaajila manni hojichaa kenu irratti gahee murteessaa qabu. ¹⁰

⁸ Anderson.E.W. (1994). Variation in Customer Satisfaction and Retention. Marketing letters. 5(1)

⁹ <https://www.bmc.com/blogs/internal-vs-external-customers/> , gaafa 25/06/2013 kan fudhatame.

¹⁰ Kanuma

Jirenya mana hojii tokkoof maamilli isaa murteessa dha. Manni hojii maamila hin qabne sababa jiraatuuf hin qabu. Guddinnii fi kufaatiin mana hojii tokkoo kan mootummaas haa ta'u kan dhuunfaa maamila isaan murtaa'a. Manneen hojii mootummaa ykn mootummaan maamila isaa/abbaa dhimmaa isaa qulqullinaan, yeroo gabaabaa keessatti, gatii xiqaan tajaajilu maamila isaanii ni gammachiisu. Itti quufinsa maamilaa fidanii jiru jechuu dandeenya. Kun immoo guddina mana hojichaaf bu'aa ol aanaa qaba. Mana hojii mootummaa yoo ta'e uummanni ni jaalata; dabalee sagalee kennaaf. Cimsaa deema. Dhaabbata dhuunfaas yoo ta'e maamilli deebi'ee dhufa; tajaajila irraa aegachuuf oomisha irraa argachuuf fedha horata; bu'aa guddaa argata. Guddachaa deema. Kanaaf maamilli mootidha jedhu haayyonni.¹¹

Mahtama Gahndi'n dhugaa

A customer is the most important visitor on our premises. He is not dependent on us. We are dependent on him. He is not an interruption in our work – he is the purpose of it
jechuun ibsee ture.¹²

Kana irraa kan ka'e maamilli sababa dhaabbanni tokko jiraatufii dha. Isaan gammachiisuf jiraata. Gammachuu maamila isaa keessa milkaa'inni dhaabbata tokkoo kan jiru. Kun immoo maamila gooftaa taasisa; yeroo mara akka sirrii ta'anitti akka fudhataman isaan taasisa. Haayyonni sababa

¹¹ Kanuma

¹² <https://www.lincolndentalcenter.com/quote-by-mohatma-gandhi-on-customer-service-2>, gaafa 27/05/13 ilaallame.

maamilli yeroo hunda akka sirrii ta'ee fi gooftaa ta'etti fudhatamuuf iddo shanitti qooduun hubachiisu. Isaanis:^{~13}

1. Ilaalcha Maamilaa

Dhugaan jiru, ilaalchi maamilli mana hojii tokkoof qabu eenyummaa mana hojichaa agarsiisa. Ilaalcha maamilaa moo'achuun ykn hojii fi gahee seeraan adda bahee kennameef bahchuudhaan maamila garaa gahuun jajamuun moo'uu guddaa dha. Maamilli qaama manni hojii tokko tajaajila isaa laatu waan ta'eef ittiin jajamuun milkaa'ina mana hojii tokkoof furtuu isa duraati. Ilaalchi gaariin maamilli mana hojii tokkoof qabu immoo lafaa ka'ee kan dhufu osoo hin taane qulqullina tajaajilaa fi haala tajaajilli maamilaaf itti laatamu irratti hundaa'a. Kana jechuun, akka dhaabbataatti, manni hojii tokko haala maamilli isaa itti ilaaluuf itti gaafatamummaa qaba. Tajaajila gahumsa qabu kenuun ilaalcha gaarii maamila isaa irraa argachuu danda'uu qaba. Maamilli keenya wanti nuun jedhu dhugaa lafa irra jiru ibsa waan ta'eef.

2. Maamila ofii Turfachuuf

Maamila tokko hawwachuun turfachuun waan salphaa miti. Maamila horachuun gatii guddaan erga kanfalamee booda. Kanaaf maamila akka kanaan horatame dhabuun kasaaraa guddaa dha. Takkaa maamila horachuuf yaadamee jennaan haala itti maamila kana turfachuun danda'amu illee itti yaadamuu qaba.

Yeroo tokko tokko manneen hojii maamila dura qaban irraanfataniisa haaraa horachuu qofarratti yommuu xiyyeffatantu mul'ata. Waa lama

¹³ <https://www.groovehq.com/blog/why-customer-service-is-important> , gaafa 27/05/2013 kan ilaallame.

dhaboo yoo ta'antu mul'ata. Kandura qabanis dhabanii haaraas osoo hin argatin hafu. Yeroo hunda maamilli gooftaa keenya ta'uu baruun tajaajila idda biraatii argachuu danda'u caalaa kennuufii akkaataa itti dandeenyu yaadnee hojjachuu qabna. Kanaan maddiitti immoo maamila faana haalli itti yaada wal jijiirun danda'amu jiraachuu qaba. Kun isaan tursuu danda'a.

3. Maqaa Gaarii Mana Hojichaa Ijaaruuf

Haalli manni tokko maamila isaa itti qabu maqaa gaarii mana hojichaa irratti dhiibbaa guddaa qaba. Maqaa gaarii mana hojichaa guddisuu ykn gadi buusuu danda'a. Kanaaf haalli maamilli itti qabamu fi keessummaa'u murteessaa dha. Cittuun barreeffamaa kun ¹⁴

It can build or ruin your business. A single slip of the tongue can spread like bush fire in social media highlighting how poor you are in providing services. Today's connectivity has made the world a village, it doesn't matter whether someone is in the beach, relaxing in his backyard or traveling, as long as they are connected, just a click is enough to have you known globally. Information going viral on how poor your customer services are is something you really want to avoid. You must handle your customers to the best of your capability to ensure you build a good reputation for your business.

jedhaniiti dhugaa kana ibsu.

¹⁴ Kanuma

4. Maamilli Keenya Dhimma Mana Hojii Keenyaati

Hojiin kamiyyuu fedhii kutaa hawaasa ta'e tokkoo galmaan gahuuf hojjatama. Manni hojii kam iyyuu tajaajila isaa kan dhiyeessu maamila isaatiif. Kun yaadama sababni jiraachuu mana hojii kamiituu jiraachuu maamila isaati jedhu sana ibsa. Bu'aa qabeessummaan hojii keenyaa maamila keenya irratti hundaa'a. Karoorri bahu maamilli tajaajillu eenyu akka ta'e ilaalcha keessa galchuun bahuu qaba. Kun hojii hojjannu keessatti fedhiin maamila keenyaa maal akka ta'e barree fedha isaanii galmaan gahuun garaa gahinsi isaanii akka mirkaneessinu gargaara.

5. Maamila Keenya Hubachuuf

Tajaajila sirrii kenuun kan danda'amu eenyummaa maamila tajaajilli laatamuufii haala guutuu ta'een baruun yoo danda'ame qofaa dha. Kun haala itti maamiloonni keenya dhimmoonni akka hojjatamanii fi kennaman barbaadan akka barru nu dandeessisa. Maamilli adda addummaa akkuma qabu fedhii adda addaa qaba. Kana beekuun haala kamiin yoo itti dhiyaatame caalaatti fedhii isaanii akka guutuun danda'amu baruun bu'uura sanaan karoorsuu fi raawwachuuf nama gargaara. Manneen hojii moo'atoo ta'uun kaayyoo isaanii galmaan gahachuu kan danda'an fedha maamila isaanii adda baasuun yoo beekanii hojjatan qofaa dha. Maamila keenya hubachuun, fedhii isaaniif adda duraan hojjachuun moo'ataa akka taanu nu taasisa.

1.1.2. Maalummaa Tajaajilaa

Dhimmii biraa iddo kanatti ka'uu qabu maalummaa tajaajilaati. Tajaajila jechuun gocha nama ta'eef ykn waan ta'eef waa raawwachuuti. Irra caalaan isaa hin qaqqabamu hin mul'atu.Faallaa isaan garuu oomishni waan qaqqabamuu danda'uu dha. Oomisha qabachuun tursuun illee ni

danda'ama. Tajaajilli garuu waanuma yeroo sana hubatamu, fi fayyadamamu ta'ee, garuu immoo qabatanii tursuun hin danda'amnee dha.

Ijoo kana haayyonni 'Kotler fi Armstrong,' jedhaman¹⁵

A service is an activity or benefit that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product.

jechuun ibsan.

Bifuma walfakkaatuun hayyuun Gronroos jedhamus¹⁶

An activity or series of activities of more or less intangible in nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees which are provided as solution to customers problems.

jechuun ibsa.

Hayyoonti biroo immoo tajaajila 'from a system-thinking paradigm' dhaan akka itti aanutti hiikoo itti kennu.¹⁷

A production system where various inputs are processed, transformed and value added to produce some outputs which have utility or benefit to the service seekers. It is not merely in an economic sense

¹⁵ As cited in COPPETT, John I. and STAPLES, William A. (1990). Professional Selling A Relationship Management Process. Dallas: South-Western Publishing.

¹⁶ Kotler, P. (2001) Marketing Management Millennium edition, 10th ed. United States of America: Prentice-Hall, Inc.

¹⁷ Lakhe, R. R., & Mohanty, R. P. (1995). Understanding TQM in Service System, International Journal of Quality & Reliability Management, 12(9), pp 140.

but from supporting the life of the human system in general, even maybe for the sake of pleasure.

jechuudhaan ibsu.

Walumaa galaan hayyuun Gronroos jedhamu jecha tajaajila jedhu akka itti aanutti cuunfudhaan ibsee argama.¹⁸

Services are processes consisting of activities or a series of activities rather than things; Services are at least to some extent produced and consumed simultaneously; the customer participates in the service production process at least to some extent. akka ta'etti ibsee jira.

1.1.3. Gosoota Tajaajilaa

Dhimmi biraan iddoo kanatti ilaallamuu qabu kan biraan gosoota tajaajilaati. Tajaajilli maamilaaf kennamu mul'ata tajaajilichi laatamuuf, qaama tajaajilicha laatu, galtee tajaajilichaa, qaama tajaajilamu fi kkf bu'ura godhachuun gosoota adda addaatti qoodama. Isaan keessaa muraasa fi barreeffamoota adda addaa keessatti qodiinsa irra deeddeebiin ka'an gabaabbinaan akka itti aanan kanatti ka'anii jiru. ¹⁹

a. Tajaajila Beekumsaa

Gosti tajaajilaa kun tajaajila beekumsa addaa, ogummaa fi naamusa ogummaa leenjii addaan argame bu'ura godhachuun kennamuu dha. Fakkeenyaa gaariin gosa tajaajila kanaa tajaajila gorsaa, leenjii fi qorannooti.

¹⁸ Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing. Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Free Press/Lexington Books, Lexington, MA.

¹⁹ <https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow-assets/public/en-us/doc-type/success/quick-answer/services-service-offerings.pdf>, gaafa 22/06/2013

b. Tajaajila Tekinolojii Quunnamtii Odeeffannoo

Gosti tajaajilaa kun tajaajila bulchiinsaa, deeggarsaa fi hojiirra oolmaa Teekinoolojii Quunnamtii Oodeeffannoo ilaallata. Tajaajilli gama kanaan kennamu akka tajaajila TQO'tti qoodamee jira. Garuu immoo meeshaa dhimma kanaaf barbaachisan gurguruu hin hammatu.

c. Tajaajila Mootummaa

Gosti tajaajilaa kun tajaajila mootummaan lammileef kenu hammata. Tajaajila mootummaan qaamolee isaan sadaniin jiraattota isaaf laatudha. Gosti tajaajilaa kun adda duraan haala gosoota tajaajilaa a fi b irraa adda ta'een kayyoo bu'aa buufachuuf tajaajila kennamu osoo hin taane mul'ata haala jirenya uummata biyya sanaa, naannoo sanaa ykn bulchiinsa sanaa jijiiruu ykn fooyessuu guddu galeessa godhatee tajaajila kennamu waan ta'eef murteessaa dha.

1.1.4. Maalummaa Kenniinsa Tajaajilaa

Ijoon biraan leenjii kanaan laallamuu qabu maalummaa kenniinsa tajaajilaati. Kenniinsa tajaajilaa jechuun adeemsa maamilli dhaabbata tokko irraa tajaajila itti argatuu dha. Karaa ittiin dhaabbaanni tokko abbaa dhimmaatiif tajaajila isaa itti laatuu dha. Adeemsa itti lammien qaama mootummaan wal argee ragaa argatu, dhimma adda addaaf fala itti barbaaddatu ykn dirqama isaa itti bahatu ta'uu mala. Adeemsa tajaajila mootummaan kenu kanneen akka bishaanii, ibsaa, sarara tajaajila balfa

dhangala'oo, lafaa, fi manaa fa'a itti mootummaan lammiilee ykn jiraattotaa itti kennullee ta'uu danda'a.²⁰

Kenniinsa tajaajilaan wal qabatee kaayyoo tajaajilichi laatamuuf irraa ka'uun tajaajila laatamu haala lamaan ilaaluun ni danda'ama. Gama tokkoon tajaajila mootummaan imaammata galmaan gahuuf laatu kan uumama isaan sirna, seerota, danbiwwanii fi qajeelfamoota irratti hundaa'amanii kan kennaman ta'ee, akka walii galaatti nageenya, tasgabbii, haala haawaas diinagdee lamiilee fi biyyaa qajeelchuuf kennamanii dha. Gama biraan immoo tajaajila dhaabbileen bu'aaf hundaa'aan bu'aa maallaqaa argachuuf kennanii dha.²¹

Tajaajilooni imaammata uummanni filate galmaan gahuuf laataman mootummaan ykn qaama mootummaan bakka bu'een qofa laatamu. Fakkeenyaaaf tajaajila abbaa seerummaa qaama seera hiiktuu mootummaatiin, tajaajila nagaa fi tasgabbii qaama nageenya mootummaan fudhachuun ni danda'ama. Kayyoon tajaajila kanaa inni guddaan akka dhaabbilee daldalaa maamila gammachiisuun bu'aa maallaqaa guddaa argachuu miti. Mirgoottan namoomaa, dimokiraasii misoomaa fi kkf lammiilee fi jiraattota biyya sanaa dhugoomsuun jirenygaarii uummata biyya sanaa mirkaneessuu dha.

Lammiin jireenyi gaariin mootummaadhan mirkanaa'eef immoo lammii gammadaa fi mootummaa biyya isaa jaalatu ta'a. Kun immoo afaan biraan biyya sirna dimokiraasii hordoftu keessatti uummanni dhaaba siyaasaa

²⁰ <http://www.sigmapro.org › ourexpertise › service-delivery> , gaafa 23/06/2013 kan ilaallame.

²¹ Evert Lindquist, Putting Citizens First: Engagement in Policy and Service Delivery for the 21st Century, 2012.(<https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/33532/459992.pdf?sequence=1>)

biyyattii keessatti aangoof waliin dorgoman keessaa isa fedha isaa guuteef akka jaalatee turfatu ykn isa fedha isaa hin guunneef dhiisee kan fedha isaa akka gara aangootti fidatu sababa ittiin taasisu isa ijoo dha.

Kanaaf mana hojii mootummaatti tajaajilli mootummaan laatamu kan akka dhaabbata daldala dhuunfaa kaayyoon isaa bu'aa maallaqaaf ta'uu baatuuf angoo mootummummaaf garuu qabxii dorgommii isa ijoo dha. Iddoo laamaanittuu taanan kan fedha isaa guutuun maamila / abbaa dhimmaaa isaa gammachiise moo'ataa dha. Lamaanifiyyuu maamilli mootii dha. Itti fufuu fi dorgommiin ala ta'uu mootummaatis ta'ee dhaabbata kan biroo kamiiyyuu kan murteessu maamila waan ta'eef.

Gaaffii Marii

Abbaan dhimmaa mana hojii tokko irraa tajaajila qulqulluu dhabe yoo ta'e filannoo maal qaba? Dirqama hanga filannoon mootummaa biraa hudeeffatutti miidhamuu qabaa? Sirna itti gaafatamummaa, dorgommii fi badhaasaa manneen hojii mootummaa keessa jiruun wal bira qabaa irratti mari'a dha.

1.1.4.1. Gosoota Kenniinsa Tajaajilaa

Yaad-rimeen gabaabbinaan leenjii kanaan sakatta'amuu qabu kan biraa gosoota kenniinsa tajaajilaati. Addunyaan jijiirrama guddaa keessa jirti. Ummamuu fi guddina teekinoloojii quunnamtii odeeffannoon gara ganda takkatti jijiirramtee jirti. Abbaan dhimmaa waan fiixee addunyaar afraan irratti ta'u, akkaataa maamilli itti keessumaa'u fi kkf asuma taa'ee beeka.

Kun maamilli gaafataa fi akkaatawwan kenniinsa tajaajilaa dhaabbilee adda addaa keessa jiru wal bira qabee ilaaluun isa bareedaa akka filatu kan dadhabaa ta'e immoo qeequ taasiseera. Kanaaf dorgommii hamaa keessa

jirra. Yoo cimnee dorgomnee abbaa dhimmaa keenyaaf waan nurraa eegu guunne ni moo'anna; yoo kaan ni moo'atamna, ni banna.²²

Kana waan ta'eef gosoota kenniinsa tajaajilaa jiran adda baasuun beekuun isa fooyye ta'e filachuun sona itti dabalanii dhimma itti bahuun murteessaa waan ta'eef gosoota kenniinsa tajaajilaa yeroo ammaa akka addunyaatti beekkamoo ta'an akka itti aanu kanatti akkaataa kaayyoo barreeffama kanaaf ta'uun gabaabbinaan dhiyaatanii jiru.²³

a. Maamilli Qaaman Argamee Tajaajilamuu

Gosa kenniinsa tajaajilaa biyya keenyatti irra jireessaan beekkamu, kan ilaalaal guddannee fi ammas bal'inaan tajaajilli ittiin kennamaa jiruudha. Gosti kenniinsa tajaajilaa kun abbaan dhimmaa dhaabbata tajaajilicha irraa argatan deemuun kutaa tajaajilichi itti kennamu gahuun qaama tajaajilicha kenu qaaman quunnamuu tajaajila argamuu dha. Kana irraa kan ka'e malli kenniinsa tajaajilaa kun gosa kenniinsa tajaajilaa abbaa dhimmaa qaamaan argachuun laatamuu dha.

Malli kenniinsa tajaajilaa kun qulqullinnii fi gahuumsi isaa, akkasuma itti quufinsi inni abbaa dhimmaaf uumu nama tajaajilicha kenu irratti hundaa'a. Mala kenniinsa tajaajilaa saffisni isaa xiqqaa fi irra jireessaan abbaa dhimmaaf hin tolle dha. Mala kenniinsa tajaajilaa baasii guddaa gaafatus. Addunyaa guddate keessatti mala xiqqaachaa fi akka kenniinsa tajaajilaa boodatti hafaatti ilaalamaa dhufee dha.

²² Kanuma

²³ William W. Swan, Carvin L. Brown, Robert T. Jacob, Types of Service Delivery Models Used in the Reintegration of Severely Emotionally Disturbed/Behaviorally Disordered Students, First Published February 1, 1987, Research Article, <https://doi.org/10.1177/019874298701200208>, gaafa 20/07/13 kan ilaallame.

b. Maamila Bilbilaa fi Imeeliin Tajaajiluu

Malli kenniinsa tajaajilaa kun Bilbilaa fi Imeeliitti fayyadamuun tajaajilli kan itti kennamuu dha. Malli kenniinsa tajaajilaa kun gatii kenniinsa tajaajilaa hir'isuu keessatti gahee mataa isaa qaba. Ta'us garuu tajaajila gosa hunda of danda'ee tajaajila kennuuf nama waan hin dandeessifneef akka akka isaatti gosa kenniinsa tajaajilaa kanneen biroon walitti hidhamee hojiirra oola.

c. Maamila Teekinoolojii Quunnamtii Odeeffannoottin Kallattiin Argatanii Tajaajiluu

Bara addunyaantQO'n gara ganda takkatti jijiirramte keessa jiraanna. Namni fiixee Addunyaa kamuu irra jiru yeroo daqiqaa hin guunne keessatti bara wal argee kallattiin wal laalaa waliin haasa'ee waan garaa ofii walitti himachuu danda'u keessa jirra. Dhugaan kun akkaataa itti tajaajilli kennamu irrattis dhiibbaa guddaa uumee jira; dhimmis itti bahamaa jira. Malli kenniinsa tajaajilaa kun mala itti tajaajilli abbaa dhimmaa online argachuun kallattiin maloota TQO kanneen akka Miseengerii, Zoomii, Viidiyoo Koonfaransii, FB, Email fa'a fayyadamuun laatamuu dha. Malli kunis akka akka isaatti kophaa isaa ykn mala kenniinsa tajaajilaa kanneen biroon walitti hidhamee kan dhimmi itti bahamuu dha.

d. Maamilli Ofumaa akka of Keessumeessu Sirna Hayyamu

Malli kenniinsa tajaajilaa barame kan itti abbaan dhimmaa gaaffii dhiyessee dhaabbanni tajaajila kenu immoo karaa bakka bu'aa isaan tajaajila kennuu dha. Maamilli bara kanaa immoo gaffii gaafatuuf yerosuma deebii barbaada; akka hiriyaatti qabamee tajaajilamuu fedha; tajaajila muudoo hin qabne fedha. Gaaffii isaaniif haala falli itti kennamu keessatti

hirmaachuu fedhuu qofa osoo hin taane harkatti galfachuu fedha. Yeroo hunda gaaffii isaaniif faluma tajaajilaan kennu callisanii dhagahanii deemuu hin fedhan. Gosti kenniinsa tajaajilaa kun haala itti abbaan dhimmaa gaaffii isaaf ofumaa of keessummeessee fala itti argatu haala mijessa. Fakkeenya gaariin asitti ka'uu danda'u amma amma abbaan dhimmaa Mana Murtii dhaqee ykn mana isaa taa'ee meeshaa display taasisu TQO fayyadamuun dhimmaa isaa ilaalchisee guyyaa beellama, sa'atii fi dhaddacha itti dhiyaatu beekuu danda'a; SMS fayyadamuun ofumaa adeemsa himanni keessa darbu mana isaa taa'ee hordofuu, guyyaa, s'aatii fi bakka ykn bu'aa beekuu danda'a.

e. **Karaa Gurmaa'insa Hawaasaan Tajaajila Kennuu**

Abbaan dhimmaa hawaasa keessaan dhufa. Rakoonis achuma keessa jira. Yeroo hedduu fallis achuma jira. Malli kenniinsa tajaajilaa kun hawaasa keessatti uummanni mataa isaan gurmaa'insa adda addaa akka hundeffatu erga taasiseen booda rakkowwan ka'aniif falli akkaataa itti karaa gurmaa'insa hawaasaa kanaan barbaadamu taasisa. Akka walii galaatti yommuu ilaallamu gosooni kenniinsa tajaajilaa kunniin hundi isaaniyyuu yoo ta'an tajaajila hundaaf haala wal fakkaatuun filatamoo ta'uu dhabuu malu. Garuu immoo akka akka isaatti amala, haalaa fi iddo dhammadchaa ilaalcha keessa haala galcheen tokkoon isaanii ykn tokkoo ol hojiirra ooluu danda'u.

1.1.4.2. Amaloota Kenniinsa Tajaajila

Tajaajilli amaloota addaa mataa isaa danda'e qaba. Amaloota tajaajilaa kanneen hayyonni iddo gurguddoo shanitti qooduun ibsu. Isaaniis

1. **Qabatamummaa Dhabuu**

Umamaan tajaajilli qabatamummaa hin qabu. Wantoota fiizikaalawaa waan hin taaneef osoo argatamee itti dhimma hin bahin dura arguun, tuttuquun,

qaqqabuun ykn dhandhamuun hin danda'amu. Meeshaa/oomisharraa haala adda ta'een, maamiloonni waa'ee sadarkaa tajaajila dhaabbanni tokko laatuu raga baatota, maqaa inni dura qabu fi haalota toliinsaaf qaamni tajaajila laatu raawwatu irraa hubatu.

Fakeenyuma kaasuuf tajaajila gorsaa, tajaajila herreegaa, tajaajila baankii fi Inshuraansii, tajaajila seeraa, tajaajila leenjii, tajaajila qorannoo, tajaajila abbaa seerummaa, tajaajila bilbilaa, tajaajila beeksisaa, tajaajila hoteelaa fi restoraantii, tajaajila fayyaa fi kkf fudhachuun ilaaluun ni danda'ama.

2. Adda Bahuu Dhabuu

Tajaajilli qaama tajaajila laatu irraa adda bahuu hin danda'u. Qaamuma tajaajila kana laatutu beekumsa, ogummaa, bu'aa qabeessummaa, dandeettii, leenjii, fi meeshaa addaa qabutti fayyadamuun tajaajilicha yerosuma laata. Tajaajilli yeruma oomishamu sana maamilichi keessatti hirmaatee tajaajila irra oola. Qaamni tajaajilicha kenu meeshawan barbaachisoo, oomishaalee galtee ta'an bira, bu'uraalee misoomaa (infrastructures), fi wantoota tajaajilicha kennuuf barbaachisan addaa addaa isa barbaachisan fayyadamu mala. Amalli addaa tajaajilaa kun tajaajilli yeroo itti oomishuu fi laatamu adda taasisuun akka hin danda'amne taasisee jira. Nama tajaajila kennaajiru adda baasuun amala tajaajilicha irratti hundaa'a. Abbaan dhimmaa achi jiraachuun adeemsa oomishaa fi kenna tajaajilaa irratti hirmaachuu qaba.

Fakkeenyaf, tajaajila leenjisaa argachuuf, tajaajila doktoraa argachuuf, fi kkf abbaan dhimmaa qaaman achi jiraachuun tajaajilicha fayyadamu qaba. Haaluma wal fakkaatun tajaajilli abbaa seerummaa abbaa seeraa irraa argamu, tajaajilli abbaa alangummaa abbaa alangaa irraa argamu, tajaajilli oofisarri seeraa tokko abbaa dhimmaaf laatu fi kkf fudhannee yoo ilaalle tajaajilli laatamu ogeessa tajaajilicha laatu irraa adda bahuu hin danda'u.

Ogeessuma qaamolee haqaa tajaajila kana laatutu beekumsa, ogummaa, bu'aa qabeessummaa, dandeettii, leenjii, fi meeshaa addaa qabutti fayyadamuuun tajaajilicha innasuma laata. Tajaajilli yeroo dhuma oomishamu sana maamilichi keessatti hirmaatee tajaajila irra oola.

3. Kan Dafee Badu Ta'u

Aluma sana akkuma oomishameen hojiirra hin oolu taanan tajaajilli dafee bada (highly perishable; hin turu; jira jechuun hin danda'amu. Tajaajilli itti hin faayyidamamne gara fuul duraaf kuufamee dhimmarra ooluu hin danda'u. Tajaajilli yeroo irratti hundaa'a. Kuusanii tursuun hin danda'amu. Takkaa laatame jennaan waan deebi'uu danda'us miti. Fakkeenyaf dhaabbileen tajaajila balallii xiyyaraan kennan tokko tokko nama nagahee muratee erga xiyyaraan deemuuf teessoo qabsiisee/qabsiifatee akeekkachiisa tokko malee hafeef kaffaltii hin deebisan. Sababni isaas tajaajilli isaaf qophaa'e kun boruuf waan hin kuufamneef. Akkasuma dhaabbanni leenjii har'a leenjifamaa dhabee waan hojjatu dhabe tokko leenjii har'a kennuf kaayyeffate kuusee gara fuul duraattan dhimma itti baha jechuu hin danda'u.

4. Addaa Addummaa

Yeroo mara, iddo maratti, maamila hundaaf tajaajila wal fakkaatu kennuunis argachuunis rakkisaa dha. Kana irraa kan ka'e haayyonni 'the services are non-standards and highly variable' jedhaniiti ibsu. Tajaajila gama hundaan tokko ta'e kennuun akka hin danda'amne 'the uniqueness of service offering' ibsuu barbaadaniiti. Tajaajilli yeruma tokko oomishamee, laatamee, dhimma itti bahamee dhuma. Kan yeroo biraa laatamu tajaajila biraati. Kanaaf wal fakkaachuu mala malee tajaajilli maamila hundaaf dhiyaatu tokko ta'u hin danda'u.

Tajaajila haala tokkon kennuun nama rakkisa. Haaluma wal fakkaatun tajaajiltoonni adda addaa haala takko ta'een hin tajaajilan. Kana waan ta'eef

tajaajilli mana hojii tokko keessatti tajaajilaa tokkoon kennamu yeroo hunda gosa tokko ta'uu dhaba. Akkasuma nama iraa namatti, dhaabbata irraa dhaabbatati addaa addummaa qabaachuu danda'a.

5. **Abbaa Qabeenyummaa hin Horatamne**

Tajaajilli akka oomisha addaatti ilaalamu. Bu'aa fi itti quufinsa ‘intangible’ ta'e tokko argachuuf bitama ykn gaafatama. Abbaan dhimmaa tajaajila gaafa argatu tajaajilicha irratti mirga abbaa qabeenyummaa horachuu hin danda'u. Tajaajilichatti mirga fayyadamuu argachuu mala. Fkn'f tajaajilamaan gaafa leenjii fudhatu leenjii dhuma argata malee haalli inni itti abbaa qabeenyaa leenjisaa, daree leenjii ykn dhaabbata leenjicha kennuu itti ta'u hin jiru jechuu dha.

Gaaffii Marii

Hojii guyyaa guyyaan Mana Murtiitti, fi Mana Hojii Abbaa Alangaatti hojjatamu adda baasuun erga tarreessitanii amala isaa faana hubattanii booda dhuguma amaloota tajaajilaa olii kunniin shanan kan isaan ibsu ta'uu fi ibsuu baachuu adda baasuun mari'a dha.

1.2. Barbaachisummaa Fooyya'iinsaa Tajaajilaa fi Qabiinsa Maamilaa

1.2.1. Qulqullina Kenniinsa Tajaajilaa

Tajaajilli tokko qulqullina qaba kan jedhamu gatii xiqaan, yeroo gabaabaa keessatti, haala maamilaaf dhimmameen, maamila hubatee, komiin maamilaa yoo jiraate dafee hiikuun fi dhimma maamilaaf yeroon fala kennee kan laatame yoo ta'ee dha. Afaan biraan kenniinsa tajaajilaa

qulqulluu jechuun akkaataa itti tajaajilli haala maamilaaf bu'aa buusuun maamilaaf kabaja malu laachuun laatamu jechuu dha.²⁴

Tajaajila qulqullina qabu laachuun, mala gaarii maamilli dhaabbata tokkoo tajaajila dhaabbatichaan laatamutti gammadee, tajaajilicha lammata barbaacha akka deebi'ee dhufu taasisuun milkaa'ina dhaabbatichaa itti fufinsaan mirkaneessuuf dandeessisu dha.²⁵

Akkuma armaan olitti kaasuuf yaaddame sababni jirenya dhaabbata tokkoo maamila isaati. Kanaaf dhimmi maamila jiru gammachiisuun tursuu fi haaraa immoo horachaa deemuu dhaabbata tokkoof dubbii ijoo dha. Kun immoo lafaa ka'ee dhuma waan dhufuu miti. Tajaajila qulqulluu maamila haaraa hawwachuu danda'uu fi isa dura ture gammachiisee akka deebi'ee dhufu taasisu laachuun dhimma murteessaa fi amantaan irratti gatamuu dha. Kana galmaan gahuuf immoo fedha maamilaa baruun sanaaf hojjachuun murteessaa dha. Adeemsi kenna tajaajilaa gaarii fi qulqullina tajaajilaa isaa mirkaneessuun illee waan ijoo dha.²⁶

Tajaajilli tokko qulqullina qaba jechuuf hayyoonni ulaagaalee guutuu qaban kanneen akka itti aanu kanatti adda baasuun kaa'u. Isaaniis:²⁷

²⁴ https://www.yourdictionary.com/quality_service, gaafa 14/8/13 kan laallame.

²⁵ <https://www.ids.ac.uk/download.php?file=files/dmfile/IETAAannex1ServicedeliveryJoshiFinal28Oct2010.pdf>, gaafa 20/06/2013 kan ilaallame.

²⁶ Kanuma .

²⁷ Nick BontisDeGroote School of Business, McMaster University, Hamilton,Canada, and David Richards and Alexander Serenko, Improving service deliveryInvestigating the role of information sharing, job characteristics, and employee satisfaction, Faculty of Business Administration, Lakehead University, Thunder Bay, Canada, 2016.

a. Dhugummaa (Reliability)

Tajaajilli dhaabbata tokkoon laatamu tokko dhugummaa qaba kan jedhamu, dhaabbatichi tajaajila laatu qixa sirrii fi haala abdiin irratti gatamuu danda'uun kan laachuu/raawwachuu danda'u yoo ta'ee dha. Dhaabbatichi tajaajilicha yeroo fi akka jedhametti raawwachuu danda'uu qaba. Kana jechuun dhaabbanni tajaajila laatu tokko waadaa yeroo tajaajilicha itti dhiyeessuuf, gatii ittiin tajaajilicha kennuuf fi tajaajilichi rakkoo maamilaa kan furu ta'uu isaas seene guutee argamuu qabaa dha. Maamilli dhaabbilee tajaajila laatamuun wal-qabatee waan jedhan guutanii argaman waliin hojjachuu barbaadu. Fakkeenyaf tajaajila ifaa mana keenyaa haa fudhannu. Hanga gatiin biili kaffalametti, akka swichiin banameen ifaan kan dhufu ta'uutu irraa eegama.

Abbaan dhimmaa keenya amantaa nurraa qabaa? Nuun mamilli keenya tajaajila nurraa eeggamu ni kennu jedhee nu abdataa? Abbaan dhimmaa dhaabbanni keenya tajaajila nan kenna jedhe dubbate akka jedhetti ni raawwata jedhee amanaa? Kunniin dhimmoota ijoo itti quufinsa maamila keenyaa mirkaneessuuf tajaajila qulqulluu kennuu keenya baruuf ittiin of madaallu keessaa ijoo dha.

b. Gahuumsa

Ulaagaan kun sadarkaa beekumsaa fi ogummaa dhaabbanni tokko tajaajila kennaa jiru kennuuf qabu madaala. Kunis beekumsaa fi naamusa gaarii hojjattoonni dhaabbatichaa tajaajila laatamu gahuumsaan lachuu danda'uu isaanii amantaa maamila keessatti uumuu danda'u qabaachuu fa'a hammata. Osoo sarvee gaggeessun abbootii dhimmaa dhaabbata tokkoo gaafannee waa'ee beekumsaa fi ogummaa namoota dhaabbaticha keessa jiranii maal jedhu? gaaffii jedhu deebisa.

Maamilli hojjataa dhaabbataa irratti amantaa qaba jechuun immoo dhaabbaticha irraa amantaa qaba jechuu dha. Kun immoo keessattuu tajaajiloota maamiloonni bu'aan isaa fayyaa, faayidaa fi lubbuu isaanii irratti miidhaa jabaa qaba jedhanii amanan ykn shakkan kanneen akka baankii, Inshuraansii, fayyaa, fi seeraa fa'a baayyee murteessaa dha.

c. Dafanii Fala Laachuu

Ulaagaan kun qophaa'ummaa dhaabbanni tajaajila laatu tajaajila maamila isaaf kenu yeroo barbaadametti kennuuf qabu ilaallata. Maamilaaf iddo / xiyyeffanna barbaachisu kennuu, fi komii fi rakkoo maamilaa yeroon fala laachuufii fa'a ilaallata. Yeroowummaan fedhii maamilaa ilaalcha keessa haala galcheen tajaajila dafanii laachuu illee jechuu dha.

Kanaaf yommuu maamilli dhaabbata tokko tajaajila argachuuf dhaqu, bilbilu, eimeelii ergu, fi kkf maamilli jiraachuu isaa baruuf hammam fudhata? Tajaajila argachuuf maamilli hangam deddeebi'a; tura? Guyyaa maamilli tajaajila argachuuf gaaffii dhiyeessuu fi gaaffii isaaf deebii argatee deebi'u jidduu dheerinni yeroo jiru hangam? Gaaffiwwan jedhaniif kan deebii laatu dha. Kanaaf maamilli gaaffii gaafateef yeroo gabaabaa keessatti deebii argachuu qaba. Dafnee jiraachuu maamilaaf beekkamtii kennuu qabna.

d. Rakkoo Namaa Akka Kan Ofiitti Ilaaluu

Waan guddaa maamilli keenya nurraa eegu keessaa inni ijoon namaaf gaarii ta'uu fi naamusaawaa ta'uu dha. Namaaf gaarii ta'uu fi naamusa iddo hojii eeguun waan salphaatti guuttamuu danda'u ta'u illee maamila keenyaf garuu dhimma ijoo dha. Kun immoo maamila keenya hundaaf waan ta'uu qabuu dha. Wanti nu dubbannu, akkaataan itti deemnu, wanti nuti raawwannu maamila keenya biratti gahee fi dhiibbaa gama lachuu

(positive as well as negative) ta'e guddaa qaba. Akkaatan nu itti sochaanu (Body language) fi fuulli keenya illee wa'ee keenyaa maamilaaf waan hedduu ibsa. Hojjataan mana hojii tokkoo naamusawaa ta'uu baannan dhimma ijoo dafee furamuu qabuu dha. Waan ta'eef ogeessi tajaajila laatu tokko naamusaa gaariin rakkoo maamilaa akka rakkoo isaatti ilaalee abbaa dhimmaa isa bira tajaajila barbaacha dhufu keessummeessuu qaba.

e. Amanamummaa

Maamilli mana hojiichaa mana hojichaa amanaa? Kun waan maqaa gaarii mana hojii tokkoon wal qabatuu dha. ‘We’re taking about trustworthiness here!’ Wanti manni hojichaa beeksisu fi raawwatu waliin deemuu? Manni hojichaa bu’ura waadaa galeen raawwataa?

Tarkaanfiiwan amanamummaa mana hojii ol kaasan kamuu karaa gara milkaa’ina mana hojiitti geessu gabaabsa. Faallaa kanaan gochi takkittiin nama tokkoon raawwatamu fi amanamummaa dhaabbataa gadi buusu immoo maqaa gaarii dhabbatichaa ajjeesa. Kanaaf dhaabbanni tokko tokkoon hojataa dhaabbatichaa akkaataa madaallii amanamummaa hojii isaa raawwachuu akka qabu cimsee irratti hojjachuu qaba.

f. Itti Fufiinsa

Kun biloonii/hiituu hojii mana hojichaa hunda walitti hiitu. Ulaagaa hojiin mana hojichaa inni tokko isa biroo akka deeggaree fi wal hubatee inni tokko isa biroof utubaa ta'ee gara galma mana hojichaatti akka deemmamu gaafatuu dha. Hojiin mana hojii tokkoo itti fufiinsa kan qabu yoo ta'e maamila tursuu fi isa haaraa immoo hawwachuu danda'a. Tajaajilli dhaabbata ta'e tokkoon laatamu itti fufiinsaan dhugummaa, gahuumsa,

zeroowummaa, toliinsa, fi amanamummaa kan qabu yoo ta'e itti quufinsa maamilaa ol'aanaa uuma.

Itti fufiinsa jechuun irra deddeebin amala ta'e tokko agarsiisuu jechuu dha. Tajaajilli dhaabbata ta'e tokkoon laatamu dhugummaa, gahuumsa, zeroowummaa, toliinsa, fi amanamummaa qabaachuun qofti itti quufinsa maamilaa hin fidu. Dabalataan tajaajilichi itti fufiinsaan dhugummaa, gahuumsa, zeroowummaa, toliinsa, fi amanamummaa kan qabu ta'uu qaba.

1.2.2. Barbaachisummaa kenna tajaajila qulqullina qabuu

Ijoon dubbii nun kaasnee ilaaluu qabnu inni bira barbaachisummaa kenna tajaajilaa qulqullina qabuu laachiuti. Dhaabbanni tokko tajaajila qulqullina qabu kenna yoo ta'e maamila dura qabu turfachuu danda'a; maamila dhaabbatichaaf amanamoo ta'an, tajaajila dhaabbatichaatti itti quufinsa qaban horachaa deema; haaraas harkisuu danda'a. Adaduma maamloonni amanamoon horatamaa deemu hammi fkn'f hammi maallaqaa qooda fudhatootaa fi maamila dhaabbatichaan akka galii dhaabbatichaati bahu ol ka'aa deema. Itti quufinsi maamilaa dabalaa deema. Maqaan gaarii dhaabbatichaa guddachaa deema. Kun gaafa ta'u kaayyoon dhaabbatichi dhaabateef galma gahuu danda'a.²⁸

Barri nu keessa jirru bara dorgommiiti. Maamilli tokkoon tokkoon tajaajila nu kenninuuf filannoo gara bira hedduu qaba. Biyya keessaayis ta'ee alaa jechuu kooti. Filannoo hedduu qabaachuun qofa osoo hin taane waa'ee keenyaa fi tajaajila nu laannuu ilaachisee taajabbii qabu karaa hedduun waan barbaade jechuu danda'a. Kun maamilichi ofii isaaf lamuu kan hin

²⁸ Anton, J. (1996). Customer Relationship Management: Making Hard Decision with soft Numbers: Upper saddle River: Prentice-Hall.

deebine ta'uu irra darbee maqaa gaarii mana hojichaa irratti dhiibbaa guddaa akka qabu nutti agarsiisa. ²⁹

Haayyonna barbaachisummaa tajaajila qulqullina qabu maamilaaf laachuu ilaalchisee sababoota hedduu kan kaa'an yoo ta'u isaan ijoon akka itti aanu kanatti gabaabbinaan dhiyaatanii jiru. Isaanis :~

- a. **Maamila Sababni Tursu Inni Jalqabaa Tajaajila Qulqullina qabuu argachuu dha.**

Tajaajila qulqullina qabu laachuun mala isa duraa ittiin maamila keenya garaa geenyu dha. Maamilli gara gahiinsi isaa ol ka'e immoo tajaajila keenya barbaacha deebi'eeti dhufa. Irra deddeebiin dhaabbaticharraa tajaajila argachuu barbaada; maamila amanamaa ta'eetiyuu galma gahiinsa mul'ata dhaabbatichaaf tumsa. ³⁰

Kun hiikoo qaba; mitii? Maamila haalan yoo qabne waa'ee dhaabbata keenyaa waan gaarii dubbata; itti fufiinsa keenya illee barbaadee nu deeggara; deebi'ee dhufuufis fedhii horata. Kanaaf maamilli keenya akka turee nu deeggaru yoo barbaanne tajaajila qulqullu laachuuniif dirqama.³¹

²⁹ Aspinall, E., Nancarrow, C. and Stone, M. (2001) the meaning and measurement of customer retention. Journal of targeting, measurement and analysis for marketing, vol.10 No.1.

³⁰ Auh, S. And Johnson, M. D. (2005). Compatibility effects in evaluations of satisfaction and loyalty . Journal of Economic Psychology. 26.

³¹ Barram, M.M.M and Khan, S. (2012) Attaining consumer loyalty. The role of consumer attitudeand consumer behaviour. International review of management and business research. 1(1).

**b. Tajaajilli Nu Kenninu Wantoota Akka Maamilli Keenya Nu Jibbu Taasisu
Keessaa Sababa Isa Duraa Waan Ta'eef**

Bara dorgommii, addunyaan tajaajila kamiifuu filannoo kumaatama dhiyeessitu, wanti hundi jijijiirramuu fi addunyaan ganda takka taate kana keessa, namoonni akka malee qabamuuf obsa xinnoo qabu. Tajaajila badaa kennina taanaan deebi'anii dhufuu hin barbaadan; filannoo lammataa bira deemu. Kanaaf dhaabbanni tokko sababni jiraachuu isaa maamila isaa ta'uu baree iddo maamilichaa of kaa'ee, maamilli isaa akka jalaa hin kunneef³² gammachuu maamilichaaf hojjachuu qaba. ³³

Asitti wanti dabalataan ka'uu qabu dhimma tajaajila qaamni mootummaa imaammata qabatee mootummaa ta'e galmaan gahuuf laatuu dha. Akkuma beekkamu mootummaan biyyoota sirna dimokiraasii hordofan kanneen akka biyya keenyatti imaammata inni dhiyeessun dorgomu irraa ka'uun filannoo uummataan mootummaa ta'a. Erga mootummaa ta'ee booda akka waadaa seenetti, jecha biraan bu'ura heeraa, imaammataa fi seeraan uummataa fi biyya tajaajiluu qaba. ³⁴

Mootummaan tokko bu'ura heeraa, imaammataa fi seeraan uummataa fi biyya tajaajiluu yoo baate uummanni mootummaa/sirna mootummaa irratti amantaa dhabuu, seeraaf ajajamuu fi bitamuu diduu, ol'aantummaa seeraa gaaffii keessa galchuu fi kkf danda'a. Kun mootummaa fi sirna

³² Dhugaan kun tajaajila yeroofis ta'an filannoodhaan kan hin argamne fakkaatan, garuu immoo dhaabbileen dorgomoo biroo moo'achuun mootummaa ta'anii laachuu danda'aniif illee ni hojjata. Uummanni yoo sirnaan hin tajaajilamne dhaaba dorgomaa biraan filee mootummaa taasifata waan ta'eef. Sanaa asittis dhimmooni akka mootummaa irratti amantaa dhabuu, seeraaf ajajamuu fi bitamuu diduu, ol'aantummaa seeraa gaaffii keessa galchuu fi kkf'n yaaddamuu qaba.

³³ Kanuma

³⁴ Alford, J. 1998. 'A Public Management Road Less Travelled: Clients as co-producers of public services', Australian Journal of Public Administration, v. 57:4 (December), pp. 128–37.

mootummaaf, qaama mootummaaf fkn'f qaamolee fi sirna haqaaf, fi akkasumas hojjataa mootummaa kamirrattuu akka akka isaatti raawwii qaba.³⁵

Mootummaa fi sirni mootummaa uummataan jibbame immoo dhaaba siyaasaa dorgomaa biraan moo'atama. Uummanni yoo jaalate garuu irra deddeebiin filannoo uummataan moo'achuun mootummaa ta'ee itti fufa. Kana waan ta'eef mootummaan illee tajaajila gaarii kan laatu bu'aa maallaqaaf ta'uu baatus garuu immoo dorgomaa ta'ee itti fufuuf murteessaa akka ta'e baruun barbaachisaa dha.³⁶

c. Qaamni Kamiyyuu Taanan Tajaajila Qulqulluuf Maallaqa Caalu Baasuu Barbaada

Dhaabbanni kamuu hojii tajaajila kennuuf baasii barbaachisa; qaamni baasii kana haguuguuf immoo tajaajila qulqulluu barbaada. Tajaajilli laatamu qulqullina hin qabu taanan qaamni kamiyyuu baasii baasuuf fedhii hin qabaatu. Maamilli dhaabbatichaa filannoo biraa barbaadutti deema. Afaan biraan dhaabbatichi itti fufuu hin danda'u jechuu dha. Kanaaf tajaajila qulqullina qabu laachuun dhimma murteessaa dha.³⁷

d. Qaamoleen Adda Addaa Dhaabbaticha Faana Hojjachuuf Fedhii Akka Horatan Taasisa

Dhaabbanni kamuu dhaabbata biraa faana kan hojjachuuf fedhii horatu bu'aa qabeessummaa isaa ilaleti. Qaamni dhaabbata mul'ata hin qabne,

³⁵ Kanuma

³⁶ Kanuma

³⁷ Kanuma

kayyoo hin qabne, karaa ittiin mul'ataa fi kayyoo isaa galmaan gahu ifa ta'e hin qabne, maamilaan isaan hin jaallatamne, bu'aa qabeessummaan isaa ifatti hin mullanne ykn maamila isaa garaa gahuu hin dandeenye faana hojjachuuf fedhii qabu hin jiraatu. Afaan biraan qaamni dhaabbata tajaajila qulqullina qabu laachuuun maamila isaa hawwachuu hin dandeenye faana hojjatu hin jiraatu. Kanaaf tajaajila qulqullina qabu laachuuun dhimma ijoo qaama waliin hojjachuu dandeenyu fi carraalee biroo adda addaa illee akka argachuu dandeenyu nu dandeessisuu dha.³⁸ Sababuma wal fakkaatuun hawaasin mirgi isaa miidhame ykn sarbame seeratti dhiyaatee fala seeraa argachuu irra gara seermalummaatti akka deemu taasisa. Kun immoo hawaasin seera hojiirra oolchuuf qaamolee haqaa deeggaruu irra seeraan alummaa akka filatu isa taasisa. Kun immoo ol'aantummaa seeraa gaaffii keessa akka galu taasisa.

**e. Maamila Horatame Tursuun Maamila Haaraa Horachuu Irra Salphaa
Waan Ta'eef**

Giddu galeessaan gatiin maamilli haaraan tokko ittiin horatamu gatii maamila dura ture gammachiisuun tursuuf barbaachisu harka shan akka caalu haayyonni ni ibsu. Sababni kun mataan isaa barbaachisummaa tajaajila qulqulluu maamila keenyaaf kennuun qabu ifatti agarsiisa.³⁹

Dhimmuma kana gara tajaajila mootummaan laatamuutti gadi cabsuun yoo finne lammuin tajaajila mootummaan laatamuutti hin quufne, mirgi isaa miidhame, ykn sarbame mootummaarraa, qaama mootummaarraa fi sirna

³⁸ Berry, L.L. (1995) Relationship marketing of services- growing interest, emerging COSE: Its impact perspectives". Journal of the Academy of marketing science, vol.23 No.4.

³⁹ Bleomer, J and Ruyter, K.D. (1998). On the relationship between store image, store satisfaction and store loyalty. European J. Mark, 32(5/6).

mootummaarraa abdii dhaba. Rakkoo isaa qaama mootummaa bir a geeffachuun fala argachuu irra gara seermalummaatti akka deemu taasisa. Hawaasin seera hojiirra oolchuuf qaamolee mootummaa fkn'f qaamolee haqaa deeggaruurra seeraan alummaa akka filatu isa taasisa; ol'aantummaa seeraa gaaffii keessa akka galu taasisa. Deemee deemee mootummaa aangorra jiru karaa ittiin aangooraa buusee isa isaaf ta'u itti mootummeessu barbaaduu deema. Kanaaf tajaajila qulqullina qabu maamila keenyaaf kennuun gammadanii akka turan taasisuun dhimma ijoo dha.⁴⁰

f. Maamila ofii Haalan Qabachuuun Rakkoo Quunnamu Malu Hir'isa

Dhaabbanni tokko maamila isaa haalan tajaajila qulqullina qabu laateefi yoo qabata ta'e rakkoo gama hojii manichi hojjatu, tajaajila dhiyeessu, fi kkf 'n wal qabatee dhufuu malu kamuu hir'isuu danda'a. Kanaaf maamila keessoo fi alaa dhaabbatichaaf tajaajila qulqulluu laachuun dhiibbaa qaama kam irraayyuu dhufuuf fala ijoo dha.⁴¹

g. Maqaa Gaarii Mana Hojichaa Ol Kaasa

Dhaabbanni tokko hawaasa keessatti maqaa gaarii argachuuf qulqullina tajaajila inni kennu irratti hojjachuu qaba. Kun maqaa dhaabbatichaaf qofa bareechuuf human qaba osoo hin taane tajaajilli dhaabbatichaan laatamu akka barbaaddamaa deemu taasisa. Kanaaf tajaajila qulqullina qabu

⁴⁰ Roy, J. 2008. 'Beyond Westminster Governance: Bringing politics and public service into the networked era', Canadian Public Administration, v. 51:4 (December), pp. 541–68.

⁴¹ Bolton, R.N, Kannan, P.K., and Bramlett. M.D. (2000). Implications of loyalty program membership and service experiences for customer retention and value. Journal of the Academy of Marketing science. 28 (1).

maamila keessaa fi alaaf laachuun maqaa gaarii mana hojii tokkoof dhimma murteessa dha.⁴²

h. Beeksisa Gaarii dha.

Waa'ee mana hojii tokkoo mamilli wanti jedhu waan maallaqaan hin bitamnee dha; beeksisa maallaqaan hojjisiisuf hin danda'amnee dha. Namoonni beeksissa midiya adda addaarraa dhagahan caalaa waan hiriyaan, maatiin, firri, namoonni isaan jaalatan fi kkf'n jedhaniin caalaa irra dhagahu.⁴³

i. Hojjataan Mana Hojichaa Akka Gad Hin Dhiisne Gargaara

Akkuma hojjataan mana tokkoo milkaa'ina isaaf icciitii ijoo ta'e, maqaa gaariin mana hojii tokkoo hojjataa isaaf madda gammachuuti; icciitii jaala inni manichaaf qabuuti. Hojjataan akkaataa manichi itti maamila isaan ilaallamu, fi haala itti inni maamila isaa itti qabuuf iddo guddaa qaba. Mana hojii milkaa'inaan marfame, maamilaan jaalatamu, fuldurri isaa ifa ta'e, maamila isaaf fedha isaanii guutu hojjataan gadhiisee deemuu hin fedhu.⁴⁴

⁴² Bowen, J.T., and Chen, S. L. (2001). The Relationship between customer loyalty and customer satisfaction. International Journal of Contemporary Hospitality Management.

⁴³ Brotherton;J and Evans;C(2010) The Importance of the trainer: Factors that affect customer retention in the training services sector. Industrial and commercial training 42(1).

⁴⁴ Buttle, F. (2004) „Customer relationship management:Concepts and tools, Elsevier, oxford.

1.2.3. Safartuulee Itti Quufiinsa Tajaajilamtootaa

Qabxiin dabalataan asitti ka'ee ilaallamuu qabu dhimma safartuu qulqullina tajaajilaati. Dhaabbanni tokko tajaajilli inni maamila isaaf laatu qulqullina kan qabu ta'uu fi dhiisuu baruun kan danda'amu qulqullina tajaajilaa safaruun yoo danda'amee qofaa dha. Waan tokko ommoo safaruuf kan danda'amu meeshaan ittiin safaramu yoo jiraate qofaa dha. Tajaajila dhaabbata tokkoo safaruuf haayyonni maloota adda addaa fayyadamu. Barreeffamooni hedduun maloota tajaajila safaruuf garagaaran sagal (9) gurguddoo adda baasuun kaa'u. Isaaniis:~⁴⁵

1. Modeela Sakatta'iinsa Gaggeessuu

Malli kun mala baramaa dhaabbanni tokko qulqullina tajaajila isaa ittiin safaruu danda'u dha. Malli kun karaa ittiin maamilli qulqullina tajaajila nurraa argatanii waan isaan yaadanii dhufaniin wal bira qabanii akka ibsani ittiin gaafannee irraa barruu dha.

Gaaffiin maamilaaf dhiyaatu safartuuwwan qulqullina tajaajilaa fi itti quufiinsa maamilaa agarsiisan shan (RATER) hammata.

Isaanis:~⁴⁶

- Dhugummaa(Reliability) – dandeettii tajaajila waada galame haala itti fufiinsa qabuu fi sirrii ta'een laachuu;
- Gahuumasa (Assurance) ~ beekumsaa, naamusaa fi ogummaa tajaajilicha ofitti amanee, qixa sirriin kennuuf hojjataan tajaajilicha kennu qabu.

⁴⁵ Avikaran, N. K. (1994). Developing an instrument to measure service quality in branch banking. International Journal of Bank Marketing, 12 (6), 10.

⁴⁶ Cacioppo, K. (2000), Measuring and Managing customer satisfaction. Quality Digest.

- Qabatamummaa(Tangibles)~ dhaabbata (the apprience) mana hojichaa; Fkf'f gamoo, website, meeshalee fi hojjataa isaa
- Rakkoo namaa akka kan ofiitti ilaaluu (Empathy) – hojjattoonni dhaabbatichaa hammam maamilaaf akka yaadan, xiyyeffannoo kennuun hojjatan
- Dafanii Fala Kennuu (Responsiveness) – hojjattoonni dhaabbatichaa hangam tajaajila si'ataa laachuuf fedhii akka qaban qabxiilee jedhaman irratti hundaa'udhaan itti quufiinsa maamilaa safauun akka danda'amu moodeelli kun ni akeeka.

2. Tasa Tajaajilamuun

Malli kun mala tajaajila dhaabbanni tokko kennu maamila fakkaachuun "undercover customer" nama tasa tajaajilamuun ykn nama kana raawwatu ramaduun madaaluuti. Dhaabbanni tokko tajaajila hojjataan isaa kennu tajaajilamaa fakkaatee madaaluuf hojjataa hin beekkamne qacaree itti fayyadamuu ykn hooggansi gaheen hojii isaa hayyamuuf of jijiiree tajaajilamuun dhimma itti bahuu danda'a. Fkn'f magaalli hojjattoonni waraqaa eenyummaa laatan waraqaa eenyummaa laachuuf mata'aa gaafatanii uummata rakkisan hooggansi kana adda baasee tarkaanfii fudhachuuf ofumaa of jijiiree ykn nama ramadee akka tajaajilamaatti dhaqee dhimmicha hubachuu danda'a.⁴⁷

Qaamni kaayyoo kanaaf ramadame ulaagaawan tajaajilli laatamu tokko qulqulluudha jechuuf gargaaran fayyadamee tajaajila laatamaa jiru qaama akka maamilaatti isa lakkaa'ee laatuf irraa argachuun madaaluuf carraa argata. Hojjataan hooggansa isaa ykn qaama hooggansaan ramadame gaafa

⁴⁷ Caruana A. (2002). Service loyalty: the effects of serviced quality and the mediating role of customersatisfaction. European J. Mark, 36 (7/8).

argu fakkeessee raawwachuu illee hin danda'u waan ta'eef mala murteessa dha.⁴⁸

3. Akkuma Tajaajilli Laatameen Madaallii Fudhachuu

Safartuun kun mala ittiin qaamni tajaajila kenu akkuma tajaajilicha kennee raawwateen maamilli tajaajila argate akka madaalu taasisuun raawwatamuu dha.⁴⁹

4. Madaallii Tajaajila Boodaa

Mala ittiin waa'ee qulqullina tajaajilaa keenya maamila keenya yeroon booda gaafannuu dha. Malli kun waa'ee qulqullina tajaajilaa dhaabbata tokkoon laatamuu ilaalchisee maamilli yeroo fudhatee miira kam irraayyuu bilisa ta'ee akka ibsu dandeessisa. Dhaabbatichis gaaffii bal'ina qabu wa'ee qulqullina tajaajila laatuu irratti gaafatee deebii itti argachuu danda'a. Dhimma tokko irratti qofa osoo hin taane akka walii galaatti tajaajilli laatamu maal akka fakkaatu baruuf dandeessisa. Yeroo baayyee bilbila bilbiliun ykn Imeeliin gaafatama.⁵⁰

Haa ta'uutii garuu safartuun kun hanqina illee qaba. Fakkeenyuma muraasa kaasuuf maamilli dhimma kiyya jedhee gaaffii keenyatti deebii laachuu dhiisuu, dhimmicha irranfachuu, nuti mataan maamila keenya argachuu dadhabuu dandeenya.⁵¹

⁴⁸ Kanuma

⁴⁹ Kanuma

⁵⁰ Kanuma

⁵¹ Kanuma

5. Tajaajilli Osoo Kennamuu

Mala maamilli qulqullina tajaajilaa irratti tajaajila osoo fudhachaa jiruu yaada isaa akka kenu taasisuun qulqullini tajaajila dhaabbata tokkoo madaalamuu dha. Kanaaf maamille akka tajaajila fudhateen ykn erga tajaajila fudhatee deemee yeroo biraa wa'ee qulqullina keenyaa mala ittiin gaafannu osoo hin taane maamilli waa'ee qulqullina tajaajila fudhachaa jiruu maal akka jedhu yeruma sana kan itti gaafatamuun wa'een qulqullina dhaabbata tokkoo ittiin safaramuu dha.⁵²

6. Ifaajiji Maamilli Tajaajila Argachuuf Arge Lakka'uu

Safartuun qulqullina tajaajilaa kun barreeffamama This metric was proposed in 'Harvard Business Review' irratti maxxanetu addunyaan wal barsiise. Malli kun qulqullina tajaajila dhaabbannii tokko laatuu baruuf hammam akka maamilli tajaajilichatti quufe gaaffii adda addaan baruuf yaaluu irra maamilli tajaajila dhaabbata kanaa argachuuf ammam akka ifaaje yoo barameedha kan qulqullina tajaajila dhaabbatichaa irra safaruuf dandeessisu jedha. Haayyuun kunyaada isaa gaafa sababeessu

Don't ask: "How satisfied are you with this service?" – its answer could be distorted by many factors, such as politeness. Ask: "How much effort did it take you to have your question answered?" The lower the score, the better. CEB found that 96% of the customers with a high effort score were less loyal in the future, compared to only 9% of those with low effort scores. jechuun kaa'a.

⁵² Clark, M. (1997) Modeling the impact of customer- employee relationships on customer retention rates in a major UK retail bank management decisions, 35(4).

7. Midyaalee Hawaasaa Hordofuu

Bara kana guddina midiyyaa hawaasummaa faana malli kun mala tajaajilli dhaabbanni tokko kennu ittiin safaramu isa guddaa ta'aa dhufee jira. Bara kana nama hundaaf haala jechuun danda'amuun midiyaan hawaasaa karaa ittiin waa'ee dhimma isaanii, maatii isaanii, walitti dhufeenyaa isaan qaama kam iyyuu faana qaban fi kkf ilaalchisee waa itti jedhan ta'aa jira. Iddoo isaan itti waan itti dhagahame dubbatanii fi itti dhagahamanii dha.⁵³

Kana waan ta'eef midiyaaleen hawaasaa iddoor itti dhaabbanni tokko qulqullina tajaajila isaa ilaalchisee yaadota maamila isaa osoo hin babareechamiin, itti hin dabalaminii fi hin hir'atin akka maamilli dubbatetti itti argachuu danda'anii dha. Kanaaf manni hojii maamilli tokkoon tokkoo tajaajila isaa irratti waan jedhamu baree of fooyyesaa deemuu yoo barbaade midiyaalee hawaasaa kanneen akka Facebook, Twitter, TripAdvisor, Yelp fi kkf irratti iddoor maamilli isaa ifaa fi bilisaan wayi chechuunii danda'an akka qabaatan gorsama.⁵⁴

8. Galmeelee Xiinxaluu

Malli kun mala dhaabbanni qulqullina tajaajila isaa koree ramaduuun sanadoota galmaa'an ykn sagaleewwan waraabbaman ilaaluu fi dhagahuun itti madaaluu dha. Madaalliiin kun tajaajiloonni qabxii gadi aanaan maamilaan laatameefi irratti kan xiyyeffachuu qabu ta'us kanneen sadarkaa oliitti madaallaman ilaaluun madaaluun maaliin warra kaan irraa adda akka ta'an adda baasuu illee gaafata.⁵⁵

⁵³ Kanuma

⁵⁴ Kanuma

⁵⁵ Kanuma

1.3. Maalummaa fi Barbaachisummaa Qabiinsa Maamilaa

1.3.1. Maalummaa Qabiinsa Tajaajilamaa

Qabiinsi maamilaa mala; adeemsa. Walitti dhufeenydhaabanni tokko abbaa dhimmaa isaa waliin taasisu hunda hammata. Adeemsa ittiin qaamni tajaajila laatu tokko abbaa dhimmaa isaaf tajaajila laatu dha. Deeggarsa abbaa dhimmaaf taasifamuu dha. Qabiinsa maamilaa jechuun akkaataa nuy itti tajaajilamaa tajaajila argachuuf nu bira dhufu tokko simannee, dhimma isaa irraa dhageenyee, fala kennineefi itti gageessinu dha. Qabiinsi maamilaa fedhii maamilaa hubachuu, waan isaan barbaadan guutufii, yeroo isaa eeguun abbaa dhimmaan wal arguu, fi tajaajila qulqullina qabu laachuufi dabalata; Hamma waadaa gallee ol maamila keenyaf raawwachuu barbaada. Hojii kam keessattuu dhimma ijoo fi xiyyeffannoon hojjatamuu qabuu dha.⁵⁶

Walitti dhufeenyi tokkoon tokkoo abbaa dhimmaa faana taasifamu hundi amala addaa mataa isaa danda'e qaba. Kun immoo gosa dhimmaa, haala abbaan dhimmaa keessa jiru, cimina rakkoo abbaa dhimmichaa quunnamee, haala ogeessi tajaajila kenu keessa jiru, fi kkf irratti hundaa'a. Kanaaf tajaajilli abbaa dhimmaaf kennamu dhimmoota kana akka haala isaatti ilaalcha keessa galchuun laatamuu qaba.⁵⁷

⁵⁶ Clayton-Smith. D (1996) Do it all loyalty programme and its impact on customer retention mananaging service quality, vol 6 No.5 pp. 33-37.

⁵⁷ Coviello N.T, Brodi,R.J, Danaher P.J, and Johnson,W.J (2002) „How Firms relate to their Markets ;An empirical examination of contemporary marketing practices“⁵⁷. Journal of Marketing,Vol.66, No 3.

Deeggarsi abbaa dhimmaaf taasifamu kun kaayyoo miira itti quufinsaa abbaa dhimmaa ol kaasuun mul'ata, galmaa fi kayyoo mana hojii tokko galmaan gahuun raawwatama. Of eeggannoowwan deeggarsa abbaa dhimmaaf kennamun wal qabatee taasifamu sadarkaa gurguddoo saditti qooddamee ilallamuu danda'a.

Isaanis:⁵⁸

- a. Tajaajila dura
- b. Yeroo tajaajilli kennamaa jiru ykn
- c. Tajaajilli erga kennamee booda dha.

Of eeggannoowwan tajaajila kenniinsa mamilaa fooyyessuun wal qabatee tajaajila kenuun dura, yeroo tajaajilli kennamuu fi erga tajaajilli kennameen booda taasifamuu qaban kanneen gabaabbinaan akka itti aanu kanatti dhiyaatanii jiru.

a. Tajaajila Dura

Namni maamila mana hojiitiif tajaajila akka kenu ramadamee hojjetu kamiyyuu tajaajila irraa barbaaddamu maamila isaaf haala gahumsa qabuun kennuudhaaf hojicha jalqabuudhaan dura wantoota guuttatee argamuu qabaatu keessaa isaan ijoon:

➤ Gahuumsa Wayitaawaa Qabaachuu

Qophiin hunda dura taasifamuu qabu qaamni tajaajila maamilaaf akka kenu ramadamee kamiyyuu beekumsa, ogummaa fi naamusa maamilaaf tajaajila kennuu isa dandeessisu qabaachuu isaa mirkaneeffachuu dha. Amaloota kanneen kan qabu qacaruun, leenjirratti immoo leenjii ogummaa adda addaa kennuun cimsuun qaamni tajaajila kenu kun sadarkaa

⁵⁸ Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (2008). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extention. Journal of Marketing, 56.

ogummaa tajaajila maamilaaf kennuu isa dandeessisu irra gahuu qaba. Kanaan ala gahuumsa malee maamila mana hojichaa waliin wal quunnamuuun maqaa mana hojichaa balleessa; maamila komachiisa.

➤ **Yaada Sammuu Fayyaalummaa**

Abbaa dhimmaa tajaajiluun hojii cimaa dha. Abbaan dhimmaa nu bir a dhufu rakkoo qabatee ykn rakkoo qabatee furmaata barbaacha dhufa. Waa barbaacha dhufa. Gammadee dhufuu dhabuu danda'a. Yeroo kanatti maamilli keenya gochaan isaa ykn amallii inni nutti agarsiisuu muufii salphaa irraa hanga jecha nama arsu, gocha nama dallansuu fi miira keessa nama galchu gahuu danda'uu ta'uu mala. Kana immoo namni abbaa dhimmaa keessummeessee beeku kamuu waan beeku dha.

Haalli abbaa dhimmaa akka kanaa kun nama tajaajila kennaa jiru miira keessa galchuu danda'a. Kana irraa ka'ee yaada sammuu fayyaalessa hin taaneen dhimma abbaa dhimmichaaykn tajaajila laatu ofirraa baasif qofa laachuu hin qabu. Ogummaa qabutti fayyadamee yaada sammuu fayyaalessaan maamila kana dhimma isaa ykn tajaajila maluuf kennuun miira isaa jijiiree gammachiisuun deebisuu qaba.

➤ **Ragaa Gahaa Ta'e Walitti Qabachuu**

Abbaa dhimmaan osoo wal hin quunnamin dura namni tajaajila kennu kallattii hundaan qophahuu qaba. Tajaajilli kennamu haala barbaaddamuun akka galma gahuuf amma danda'ametti ragaa gahaa dhimmichaan quunnamtii qabu argachuun murteessa dha. Fakkeenyaaaf abbaa dhimmaa adda bahee beekkamu tokko tajaajila argachuuf beellama qaba yoo ta'e, ergaa ta'e tokkotti deebii kennuuf yoo ta'e, galmee ta'e tokkoof fala kennina yoo ta'e, ragaa ta'e tokko qoranna yoo ta'e ykn immoo jecha shakkamaa irraa fuudhanna yoo ta'e dursa dhimmichaan wal qabatee ragaawwan jiran hamma danda'ametti walitti qabachuun xiinxaluun

dhimmichaaf fala sirrii kenuun akka danda'amu ykn tajaajila gahumsa qabu kenuun akka danda'amu nama dandeessisa.

b. Yeroo Tajaajilli Kennamu

Namini maamila isaatiif tajaajila kenuu kamiyyuu, adeemsa kenna tajaajilaa keessatti qabxiilee ijoon xiyyeffanaan raawwachuu qabaatu:

➤ **Tajaajila abbaa dhimmaa giddu galeessa godhate**

Tajaajilli nu kenninu fedha addaa abbaa dhimmichaas kan giddu galeessa godhate ta'uu qaba. Abbaan dhimmichaas kana akka baru tarkaanfiiwan dandeessisan fudhachuu qabna. Kana gaafa taasifamu abbaan dhimmaa manni hojichaa akka mana isaa ta'etti yaaduu eegala. Abbummaan itti dhagahama. Falli abbaan dhimmaa rakkoo isaaf argatus kan isaaf qofa jedhamee kenname (tailor-made solutions) waan ta'eef miirri itti quufinsaa itti dhagahama.

Abbaa dhimmaaf tajaajilli isa giddu galeessa godhate gaafa laattamu abbaa dhimmichaatti tajaajilaan akka yaaduuf agarsiisa. Qorannoон dhimma kanarratti gaggeeffames akka agarsiisutti abbaan dhimmaa %76 ta'an akkaatan keniinsa tajaajilaa mana hojii tokkoon isaaniif kennamu hammami manni hojichaa isaan akka kabaju mul'isa jedhanii amanu.⁵⁹ Kanaaf manni hojii tokko itti quufinsa maamila isaa moo'achuuf tattaaffi taasisu keessatti akkaatan manicha keessatti tajaajilli itti laatamu mataan isaa gahee guddaa akka qabu hubachuu qaba.

Tajaajilli laatamu tokko maamila giddu galeessa kan godhate akka ta'uuf dhabbanni tajaajila kenuu tokko dhimmoota itti aanan kana raawwachuuutu irraa eeggama. Muraasuma isaanii kaasuuf

- Eenyummaa maamila isaa adda baasee beekuu

⁵⁹ Kanuma

- Mul'ata maamila isaa giddu galeessa godhate qabaachuu
- Hojjataa isaa akka fedha maamilaa guutan leenjisuu
- Maamilaa filannoo adda addaa dhiyeessuu
- Akka akka isaatti sirna tajaajilaa maamilli ofiin itti of keessummeessu diriirsuu
- Karaa miidiyaa hawaasaan deeggarsa taasisuu
- Hojjataa gahuumsa qabuun of ijaaruu
- Duub deebii maamilaatti fayyadamuu

ilaalun ni danda'ama.⁶⁰

Tajaajila maamila jiddu galeessa godhate kennuuf maloонни adda addaa hojiirra олуу danda'u, Isaan keessaa muraasni kaasuuf maamilicha maqaan yaamuu, seequu, ijaan maamila ilaaluu, fi miira namummaa agarsiisuu fa'a dha.

➤ **Waan Maamilli Jedhu Akka Jirutti Dhagahuu⁶¹**

Yeroo tokko tokko abbootiin dhimmaa waanuma tokko irra deddeebiin ibsuu danda'an; gaafachuu mala. Yeroo tokko tokko dhimmuma tokko al lamaa sadи akka hanga dhagahaa jiraachuu keenya mirkaneeffatanitti irra deddeebi'uu mala. Haala akka kanaa kana keessatti bakka bu'aan dhaabbata tajaajila laatuu tokko nuuffii tokko malee, osoo yaada abbaa dhimmaa adda hin kutin dhaggeeffateefii xummuree gara fala barbaaduufitti deemuu qaba. Dhagaheen jira jechuun gara fala kennuutti deemmamuu hin qabu. Haalan dhagahuun maamilichaaf fala guutuu ta'e kennuuf deemmamuu qaba. Erga maamilichi ibsee xummureen booda waan inni jedhe irra deebiin mamilichaaf ibsuun walii galamee gara fala kennuutti deemmamuu qaba.

⁶⁰ Kanuma

⁶¹ Kanuma

➤ **Waan Maamilaaf Raawwannutti Gammaduu⁶²**

Tajaajilli kenninu tokko tajaajila qulqulluu fi maamila keenyafillee fala rakkoo ta'uu kan danda'u tajaajilaan mataan isaa waan hojjatu jaalatee itti gammaddee yoo hojjata ta'ee dha. Rakkoo maamilaa akka rakkoo ofiitti fudhannee, falli rakkichaaf barbaaddamuu fi kennamu isa dhugaa fi kan onneerraa madde ta'uu qaba. Amantaa fi jaalalan dhugumaan hojjatamuu qaba.

➤ **Haasan abbaa dhimmaa faana taasifamu kabaja maamilaa kan eegee fi kan dhugaa ta'uu qaba**

Haasan maamila faana taasifamu kabaja maamilaa kan eege ta'uu qaba. Ogummaan guutamneeti kan maamila keenya dubbisuu qabnu. Maamilatti wanti haasa'amu waan dhugaa fi sirnaa ta'uu qaba malee baacoo fi haala maamila gadi buusu fi amntaa nurraa dhabsiisuun ta'uu hin qabu. Keessattu gaafa maamilli miira keessa gale of eeggannoон godhamuu qaba. Qaamni maamila keessummeessu ogummaa isaatti fayyadamee miira keessa galuurraa of eegee maamilicha yaada sammuu fayyalessaan hubatee tajaajiluutu irraa eeggama.

➤ **Haala Naannoo Dubbisuu**

Abbootiin dhimmaa tokko tokko dafanii gara rakkoo dhufaniif ibsuutti hin galan. Dhimmoota biroo kaasanii taphachuu barbaadu. Tokko tokko immoo haasaya biroo hin fedhan; kallattiin waan dhufaniif keessa galuu barbaadu. Gariin immoo hanga eenyummaa nama tajaajila kennuu adda baasanii baranitti ragaa hunda dabarsanii kennuurraa of qustanii waan muraasa qofa dubbatu (conversation in a guarded manner); sana booda ogummaa fi kutannoo tajaajilaan dhimma isaanii furuuf qabu ilaalanii of irraa bu'anii dubbachuu eeggalu. Qabxiin asitti kaasuf barbaaddame tajaajila kennuin

⁶² Kanuma

akka ogeessa yaala xiinsammuu (therapist) sana ta'e hubatamee, haala maamilichaa ilaaluun akkaataa itti caalatti ofitti siksuun rakkoo isaa furuun itti quufinsa isaa ol kaasuun danda'amu irratti hojjatamuu qaba.

➤ **Amma Danda'ametti Jecha hin Danda'amu Jedhuun Fayyadamuurraa of Qusachuu**

Haalonni dhugumaan dirqisiisoo ta'an hanga hin jiraatinitti, hin danda'amu jechuun maamila of irraa dhiiburra karaa ittiin akka danda'amu taasisuun danda'amurratti xiyyeffachuun barbaachisaa dha. Karaa eeyyee jechuun ittiin danda'amu irratti xiyyeffatamuu qaba. Haala kanaan yoo deemama ta'e abbaa dhimmaa haala gaariin akka isa tajaajilaa jirru hubata.

c. **Tajaajilli Erga Kennamee Booda**

Tajaajilla mana hojii tokkoon kennamu itti fufiinsaan fooyyessaa deemuuf tajaajilaan tokko erga abbaa dhimmaa tajaajileen booda kanneen itti aanan kana raawwachuu qaba. Isaanis:-

➤ **Odeeffannoo Mana Hojichaaf Kennuu**

Tajaajilaan tokko gaafa abbaa dhimmaaf tajaajila itti ramadame kennee xummuru odeeffannoowwan manni hojichaa tajaajila kennu gara fuul duraatti caalaa qulqullina fi si'oombaanaan akka laatuu danda'u dandeessisu hedduu argachuu danda'a. Manni hojii akka mana hojiitti , akkasuma kutaaleen mana hojichaa adda addaa waan fooyyessuu qaban hedduu baruu danda'a. Tajaajilaan kun odeeffannoowwan barbaachisoo akka kanaa tajaajila manni hojichaa kennu fooyyessuuf gargaaran kanneen qindeessee qaama dhimmi ilaallatu beeksisuun qaba. Manni hojichaas sirna akkasii diriirsee hojiirra oolchuu danda'uu qaba.

➤ **Amalaa Maamilaa, Rakkoo Hiikkamee fi Mala Hojiirra Oole Qindeessuun Qabachuu**

Yeroo ta'e wayii rakkoon wal fakkaatu, ykn maamilli wal fakkaatu deebi'ee dhufuu mala. Kanaaf manni hojii tokko sirna ittiin tokkoon tokkoon tajaajila kennuu irraa muxxannoowwan argaman qindeessuun kaa'atee tajaajila gara fuul duraatti laatamu keessatti dhimma itti bahamu diriirsuun hojiirra oolchuu qaba.

➤ **Hordofuu fi Yaada Maamilaa Fudhachuu⁶³**

Tajaajilaan tokko dhimmi maamila isaa maal irra akka jiru hordofee baruu fi kutaa bira faana illee ta'ee akka inni dhimma isaaf fala argatu tumsuu qaba. Kana malees yaada maamilaa fudhatee ofii isaas fooyyessaa mana hojii isaas fooyyessaa tajaajila qulqulluu fi saffisaa maamilli barbaadu kennuuf of qopheessaa deemuu qaba.

Dhimmii barbaachisummaa qulqullina tajaajilaa akkuma jirutti ta'ee, tajaajilaan tokko tajaajilli inni sadarkaa kamittiyyuu kennu tajaajila maamila gammachiisu akka ta'uuf maloota itti aanan kanneenitti fayyadamuu akka qabu haayyonni ni ibsu. Isaanis :~

➤ **Obsaan Tajaajiluu⁶⁴**

Namni qaamanis, bilibilaanis ykn interneetiin fayyadamuuun tajaajila kennu tokko tajaajila yommuu kennu obsa ol aanan kennuu qaba. Amaluma isaatiin hojiin tajaajila abbaa dhimmaa hojii rakkoo maamilaa adda baasuuf fala laachuuti. Namoonni nu bira dhufan gaafa nu bira gahan aaranii ykn waanuma xiqqoon isaan dallansuu kanneen danda'u

⁶³ Kanuma

⁶⁴ Kanuma

ta'uu danda. Maamila akka kanaa kana obsaan , tasgabbiin tajaajiluun barbaachisaa dha.

➤ **Saffisaan Tajaajiluu**

Abbaa dhimmaaf dhimmi isaa dafee fala argata taanaan carraan tajaajila laannun gammaduu isaa ol aanaa dha. Dhimmoonni tokko tokko guyyaa tokkoon dhumuu dhiisuu malu; tajaajilaan tokko sadarkaa sanatti qofa waan isa irraa eggamu yeroon raawwatee dabarsee qaama itti aauuuf laachuutu irraa eggama; sana booda qaamni dhimmi ilaallatu fala malu laataaf.

➤ **Qalbiin Dhaggeeffachuu⁶⁵**

Dandeettiin nama qalbiin dhaggeeffachuu adeemsa itti quufinsa tajaajilaa ⁶⁶maamilaa mirkaneessuu keessatti gahee ol aanaa qaba.Rakkoon tokko fala argachuun dura haalan hubatamuu waan qabuuf tajaajilaan tokko abbaa dhimmaa irraa wa'ee dhimmichaa sirnaan dhaggeeffatee qalbeeffachuu qaba. Abbaa dhimmichaa fulletti ija keessa laalaa haalan dubbisuun dhimmichi kallattii hundaan hubatamuu qaba.

1.3.2. Barbaachisummaa Qabiinsa Maamilaa Qulquullina Qabuu

Kutaa barreeffama kanaa kana jalatti ijoon dubbii ilaallamuu qabu inni biraan barbaachisummaa qabiinsa maamilaa qulquullina qabuuti. Qabaiinsa maamilaa qulquullina qabu jechuun adeemsa kenniinsa tajaajilaa yeroo maamilaaf gatii kenu, maamila akka namaatti qabee miira gaarii itti

⁶⁵ Kanuma

⁶⁶ Kanuma

uumuun keessummeessu, fi tajaajila gahuumsan laachuun rakkoo maamilaa haala quubsaa ta'ee olitti hiiku jechuu dha. ⁶⁷

Akkuma armaan olitti ilaalle dhaabbanni maamila malee jiraatu hin jiru. Maamilli immoo qulqullina tajaajilaa fi oomisha dhaabbata tokkoo qofa hin ilaalu. Akkaataan nuy itti maamila keenya qabnu illee dhimma ijoo dha.

Waan ta'eef dhaabbanni tokko qulqullina tajaajilaa fi oomishaa maamila isaa biraan gahu fi akkaataa itti tajaajilicha laatu ol kaasuun akkuma jirutti ta'ee dhimmi akkaataa qabiinsa maamilaa irratti hojjachuun dhimma ijoo dha. Barabaachisummaan qabiinsa maamilaa qulqullina qabuu isaan ijoon akka itti aanutti gabaabbi naan akkaataa kaayyoo moojuulii leenjii kanaaf ta'uun dhiyaatee jira. Isaanis:~ ⁶⁸

1. Maamilli Amanamaan Qabeenya

Qorannoowwan akka agarsiisanitti maamila haaraa horachuun maamila amma qabnu turfachuu caalaa haraka 6-7 mi'aawa dha. Giddu galaan, maamilli amanamaan tokko maamila yeroo calqabaaf dhaabbata tokko irraa tajaajila argatu harka 10'niin caala. Kanaaf maamila keenya haala gaariin qabachuu qabna.

2. Maamila keenya akka hin dhabneef

Maamilli dhaabbata tokkoof qabeenya guddaa dha. Haa ta'uutii garuu haalli nuti isaan itti qabnu sirrii kan hin taane yoo ta'e maamilummaa isaanii adda

⁶⁷ Coyles, S; and Gokey, T.C (2005) Customer retention is not enough in journal of consumer marketing 22(2) .

⁶⁸ Dawkins, P.M and Reichheld, F.F. (1990) „Customer retention as a competitive weapon“. Directors and board, summer.

kutuun gara dorgomaa biraa deemuu danda'u. Haayyuun Kristin Smaby jedhamtu kitaaba "Being Human is Good Business" jedhamu keessatti dhugaa kana⁶⁹

When customers share their story, they're not just sharing pain points. They're actually teaching you how to make your product, service, and business better. Your customer service organization should be designed to effectively communicate those issues.

jechuun ibsitee jirti.

Kanaaf dhaabbanni tokko maamilli isaa akkaataa inni itti isaan qabaa jiru irratti maal akka jedhan yeroo yeroon baruu qaba. Waa'ee qabiinsa tajaajilaa irratti maal akka isaan jedhani fi yaadan waliin haasa'uun, gaaffii adda addaa gaafachuun, deeggarsa itti fufiinsa qabu laachufiin, ergaa adda addaa erguuifiin maamila waliin hidhata uumuun yaada isaanii baruun irratti hojjachuu qaba.

3. Dhimmichi Dhimma Maallaqaatis

Haalli nuti itti maamila keenya qabnu itti quufisnsa maamila keenyaarratti dhiibbaa guddaa qaba. Hammi baajata dhaabbata tokkoo immoo kallattiins al kallattiinis itti quufinsa maamilli tajaajila fi kenniinsa tajaajilaa akkasuma akkaataa qabiinsa maamilaa irratti hundaa'a.

Maamilli gammadaan tajaajila dorgomaan keenya dhiyeessu hin ilaalu; hin gaafatu; gammachuun irra deebiin gara dhaabbata keenyaa dhufuun tajaajila keenyatti fayyadamuuf gaaffii dhiyeessa; gaarummaa tajaajila

⁶⁹ <https://alistapart.com/article/being-human-is-good-business> , kan gaafa 20/06/2013 ilaallame.

argatee qaama biraafillee ragaa baha. Kanaaf amantaa uummanni nurratti qabu ol kaasuuf tajaajila maamila garaa gahu kenuun dhimma ijoo dha.

4. Dorgomtoota Keenya Akka Moo'annuuf Nu Gargaara

Haayyuun Kate Zabriskie jedhamu walitti dhufeenyaa akkaataa kenniinsa tajaajilaa badaa fi gammachuu dorgomtoota dhaabbata tokkoo⁷⁰

“Although your customers won’t love you if you give bad service, your competitors will.” and we couldn’t agree more.

jechuun ibsee ture.

Dorgomtoonni keenya nuti maamiloota keenya faana rakkoo keessa seenuu keenya eegu. Isa barbaadu. Caalatti akka jibbamnu kakaasu;dogongora keenya funaananii agarsiisu. Falli kanaa maamila ofii haala ajaa’iba ta’een waan isaan nurraa eeganii ol guutuufiin qabachuu dha.

5. Maamilli haala gaariin qabamee tajaajilame faajjii (brand) dha.

Gaheen maamilli keenya mana hojii keenya beeksisuuf qabu jala muramee beekkamuu qaba. Yoo haalli nu itti maamila keenya qabnu gaarii ta’e waan gaarummaa keenyaa, yoo nuti haalan isaan hin qabne immoo waan badummaa keenyaa carraa argataniin beeksisaa oolu. Bara kana immoo midiyyaa hawaasaa illee fayyadamanii waa’ee keenya dubbachaa oolu. Kanaaf akka faajjii mana hojii tokkootti illee fayyadu waan ta’ef maamila haalan qabuun murteessa dha.

⁷⁰ <https://www.livechatinc.com/blog/funny-customer-service-quotes/> , kan gaafa 21/06/2013 ilaallame.

Maamilli gammadaan barreeffamoota fi yaadota waa'ee dhaabbatichaa irratti baraa'uu fi ka'u irratti illee yaadota sirrii fi ijaarsaa kennuun maqaa gaarii dhaabbatichaa beeksisuu keessatti hojii guddaa hojjachuu danda'u.

1.3.3. Safartuuwan Itti Quufinsa Maamilaa

Maamilli haala gaariin qabame tajaajilame tajaajila keenyarratti itti quufinsa agarsiisa. Kutaa moojuulii leenjii kanaa kana jalatti maloota ittiin itti quufinsa maamilaa safarru ilaalla. Haayyonni itti quufinsa maamilaa safaruuf maloota gurguddoo sadid lafa kaa'u. Maloонни kunniin gabaabbinaan akka itti aanutti asii gaditti dhiyaatanii jiru. ⁷¹

1. Safartuu Itti Quufinsa Walii Galaa ⁷²

Gosti safartuu kun ulaagaawan qulqullina tajaajilli laatame qulqullina kan qabu ta'uu safaruuf oolan tokko tokkoon kaasuun madaaluu miti. Bifa walii galaan abbaan dhimmaa tajaajilli laatameef afaan isaan akka waliigalaatti akka ibsu gaafatama. Kanaaf kan safartuu itti quufinsaa walii gala jedhamuun waamamu. Fakkeenya gaaffii gaafatamuu: Akka walii galaatti leenjii ILQSO'n mata duree kana irratti laatetti hammam quufteetta? Gaaffiin asitti ka'u maamilli haala walii galaan yaada tajaajila dhaabbanni tokko laatu irratti qabu akka ibsuuf kan affeeruu dha.

⁷¹ Cronin, J.J, and Taylor, S.A.(1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. J. Mark. 56..

⁷² <https://www.userlike.com/en/blog/measuring-service-quality>, gaafa 25/08/13 kan ilaallame

2. Safartuu Amanamummaa⁷³

Safartuun kun abbaan dhimmaa tajaajila dhaabbatni ta'e tokko laatu irraa hamammam amantaa akka qabu madaala. Amantaan abbaa dhimmichaa ol aanaa yoo ta'e itti quufiinsi abbaan dhimmaa tajaajilicha irratti qabu ol aanaa dha jechuu dha. Yoo kaan garuu itti quufinsi abbaan dhimmaa tajaajila dhaabbatichaan laatamu irratti qabu gadi bu'aa dha jechuu dha. Abbaan dhimmaa tajaajila dhaabbata tokkoo irraa amantaa qaba jechuuf immoo ulaagaawwan akka irra deddeebiin tajaajila fudhachuuf fedhii agarsiisuu fi abbaa dhimmaa bira afeeruun faan hojiirra oolu.

Fakkeenya Gaaffii:

Leenjii ILQSO'n laatu hiriyaan kee ykn namoonni ogummaa kee biroo waliin hojjattan akka fudhatan afeertaa? Amanamummaan maamila tokkoo fedhii irra deddeebiin tajaajila dhaabbata tokkoo argachuuf qabuun ifa.

3. Safartuu Qabiyyee Qulqullina Tajaajilaa Bu'ura Godhate⁷⁴

Safartuun kun safartuu itti quufinsa abbaa dhimmaa kallattiin qulqullina tajaajila laatameen walitti hidhata qaba jedhee amanuu dha. Bu'uruma kanaan tajaajilli dhaabbata tokkoon laatamu qulqullina gosa tajaajilichaaf barbaachisu guutee argamee jira taanan itti quufinsi abbaa dhimmaa ni mirkanaa'a jechuu dha. Waan ta'eef safartuun kun qulqullina tajaajila laatamuu irratti

⁷³ Kanuma

⁷⁴ Kanuma

xioyyeeffachuun itti quufinsi maamilaa jiraachuu fi dhiisuu isaa mirkanoeffachuuf deema.

Fakkeenya Gaaffii:

Leenjiin kun dhimmoota qabatamaa irratti ni xiyyeeffataa? Safartuun kun qabiyyeen tajaajilichaa gama ulaagaa qulqullinaan maal akka fakkaatu adda baasee madaala. Garaagarummaan waan maamilli tajaajilicha irraa nan argadha jedhee dhufee fi tajaajila laatame jidduu jiru maal akka ta'e adda baasee madaala.

Gaaffilee Marii

1. Chaartarii Lammilee Mana Murtii , Mana Hojii Abbaa Alangaa , fi ILQSO fudhachuun bu'ura qabxiwwan leenjii boqonnaa 1ffaa kana jalatti ilaaltaniin madaalaa.
2. Safartuuleen itti quufinsa maamilaa safartuulee qulqullinaa tajaajilaa waliin garaagarummaan isaanii maaliidha?
3. Yaadamni walii gala kenniinsa tajaajilaa, ‘Maamilli gooftaa dha: kan maamilli jedhe sirrii dha; dhaabbanni tokko dorgomaa yoo ta'e malee abbaan dhimmaa isaa gateeti iddo tajaajila gaarii argatu dhaqa; kana irraa kan ka'e dorgommiin ala baha; kanaaf ofiif jedhee dorgomaa ta'ee argamuu qaba.’, jedhu qaamolee haqaa biyya keenyaaf ni hojjataa?
4. Maamila jechuun maal jechuu dha? Dhaabbata keessaniif maamilli eenu akka ta'e adda baasuun ibsaa.
5. Gaaleen ‘maamilli gooftaa dha’ jedhu maal jechuu akka ta'e adda baasuun ibsaa. Yaadni kun sirrii ta'uu ykn dhiisuu isaa maamila mana hojii kee akka fakkeenyatti fudhachuun agarsiisi.

6. Itti quufinsa maamila alaa mirkaneessuuf jalqaba itti quufinsa maamila keessaa mirkaneessuun dirqama yaada jedhu fakkeenya qabatamaa mana hojii kee keessaa fudhachuun ibsi.
7. Namoonni mana hojii mootummaa keessatti qacaramanii hojjatan ‘hojjataa mootummaa’ jedhamu. Gaaleen ‘hojjataa mootummaa’ jedhu kun yaadama ‘maamilli gooftaadha’ fi ‘maamilli yeroo hunda sirrii dha’ jedhan faana ni deema jettu? Akkamitti? Isa kamtu sirrii dha?
8. Ijoowwan dubbii tajaajila, kenniinsa tajaajilaa, fi amaloota addaa tajaajilaa jedhan maal jechuu akka ta'an adda baasuun fakkeenya lama lamaan deeggaruun irratti mar'a dha.

Boqonnaa Lama

Ogummaa Bu'uraa Tajaajila Quubsaa Ta'e Maamilaaf Kennuuf Dandeessisan

Seensa

Tajaajilli kan laatamu rakkoo maamilaa hiikuuf ykn fedhii maamilaa guutuuf. Tajaajilli latame tokko fedhii dhimmaa rakkoo jedhame hiikuuf, gaaffii gaaffatame deebisuuf ykn fedhii jedhame tokko guutuuf kan danda'u qulqullina ittiin laatamuun qabuun yoo laatame qofaa dha.

Tajaajilli immoo qulqullina maluun laatamuun kan danda'u qaamni tajaajilicha laatu beekumsa, ogummaa fi naamusa tajaajilicha qixa sirriin laachuuf isa dandeessisu yoo qabaatee fi beekumsa, ogummaa fi naamusa ogummichi barbaachisu hordofee tajaajilicha yoo laate qofa.

Boqonnaa moojuulii leenjii kanaa kana jalatti ogummaawwan bu'uraa tajaajila quubsaa ta'e maamilaaf kennuuf tajaajilaa tokko dandeessisan gabaabbinaan akkaataa kaayyoo moojuulii leenjii kanaaf ta'uun itti xinxalamee jira.

Bu'uruma kanaan xummura boqonnaa kanaan booda leenjifamtoonni

- Gulantaalee kenna tajaajilaa adda addaa adda baasuun ni ibsu;
- Ogummaa bu'uraa kenna tajaajilaa gulantaalee kenna tajaajilaa adda addaa keessatti hojiirra ooluu qaban adda baasuun ni xiinxalu;
- Maloota Itti Quufnsa Tajaajilaa Dabaluuf Gargaaran ni xiinxalu;
- Maloota maamila fedhii addaa qaban tajaajiluuf hojiirra ooluu qaban adda baasuun ni xiinxalu ,
- Haala itti Raga Baatota fi Namoota Yakkaan Miidhaman itti tajaajilan irratti hubannoo qaban ni cimsatu, jedhameeti eeggama.

2.1. Gulantaalee Bu'uraa Kenna Tajaajilaa

2.1.1. Simannaa Duraa

Abbaan dhimmaa jalqaba gara keenya gaafa dhufu akkaatan nu dura itti simannu dhimma murteessaa dha. Bilbilaanis ta'ee qaaman haalli nuti itti abbaa dhimmaa jalqaba gara mana hojii keenyaa dhufu nagaa itti gaafannu dhimma murteessaa dha.⁷⁵

Akkaataan itti jalqaba abbaa dhimmaa simannu walitti dhufeenya gara fuul duraa nuti abbaa dhimmichaa faana qabaannu irratti gahee guddaa qaba. Jalqaba wanti ta'u adada adadaan carraan guddachaa fi bal'achaa deemuu ol aanaadha. Maamilli gammadee deemeera yoo ta'e miirri gammachuu maamilli dhaabbaticharratti qabu carraa guddachaa deemuu qaba. Faallaan isaas akkasuma dhugaa dha. Kana haayyonniakkana jedchuun ibsu⁷⁶

You've heard the saying, "You only have one opportunity to make a first impression." While it may be a cliché, it is true. A positive first impression is an important start to building a relationship with your customers. Whether the interaction is over the phone or in-person, the initial impression can set the tone for the entire customer experience.

Kana irraa akka hubatamutti guyyaan jalqaba abbaa dhimmaa haaraa arginu isa murteessaa dha. Hamma danda'ametti haala gaariin simatamuu

⁷⁵ Evans, R. & Lindsay, M. (2009). The management and control of quality. South Western: College Press;

⁷⁶ Ghafari, Farhad. Jafari, Pezhman. AmirMadhi, Ashkan. 2011. Study of the relationship service quality dimensions and customer satisfaction in the banking industry. Journal of Oloum Modiriat Iran. Sixth Years.

qaba. Carraa duraa argame kanaan maamilli waa'ee dhaabbatichaa waan gaarii akka hubatee kunumti adada adadaan guddachaa deemu taasisuun ijoo murteessaa dha.

a. **Simannaa Duraa Bilbilaan Taasifamu**

Yaamicha bilbila yeroo jalqabaaf maamila keenya irraa bilbilame tokko kaasuun dubbisuun waan salphaa dha fakkaata. Garuu immoo dhimma ijoo dha. Carraa jalqabaa maamila keenya keessatti dhiibbaa gaarii ta'e itti uumuu dandeenyu dha. Haasa'a bilbilaan taasifame kanneen itti aanan kana lameen mee haa ilaallu:⁷⁷

Fakkeenya 1

Nama bilbila kaasu: "ILQSO'tti bilbilaa jirtu; Maal ajajamnu?"

Abbaa dhimmaa: "Leenjiin akka nuuf kennamu barbaanne."

Nama bilbila kaasu: "Tole; Dhimma maalii irratti?"

Fakkeenya 2

Nama Bilbila Kaasu: "ILQSO'f bilbiluu keessaniif galatoomaa; Ani Guddattuun jedhama. Maal isni haa gargaaru? "

Abbaa Dhimmaa: " Leenjiin akka nuuf kennamu barbaanne."

⁷⁷ Gilaninia, Shahram. 2012. Job Appropriateness Survey and Its Relationship with Staff Organizational Commitment1 (The case study in national Iranian Oil refining and distribution Company). Journal of Basic and Applied Scientific Research. Second years. No. 3.

Nama Bilbila Kaasu: "Baayyee galatoomaa; isin gargaaruuf bayyee gammanna. Maqaa keessanni natti himtuu?"

Akkaataan namni bilbila kaase maamila itti dubbise garaagarummaa guddaa waan qabu hin fakkaatu. Dhugaan jiru garuu addaa addummaa bu'uraa qaba. Adeemsi eenyummaa maamilaa adda baasuun maqaan baruuf haasaa lammaffaa keessatti taasifame yeroo xiqqaa fudhata. Garuu immoo maamila keessatti dhiibbaa guddaa uuma. ⁷⁸

Haasaan bilbilaan abbaa dhimmaa faana taasifamu qabxiilee kanneen itti aanan kanneen osoo hammatee gaarii dha. Isaanis :-

- Bilbiluu keessaniif galatoomaa
- Maqaa dhaabbata keessanii
- Maqaa keessan
- Maal isin gargaarru fa'a dha.

Bilbilli kan darbee dhufe yoo ta'e, maqaa dhaabbataa irra deebiin gaafachuun hin barbaachisu. Fakkeenyaf, ‘ nu quunnamuu keessaniif galatoomaa; ani Baayyisaan jedhama; akkamiinan si gargaaruu danda'a?' jechuun ni danda'ama.

Yommuu bilbila deebisnu tooniin sagalee nuti fayyadamnuu illee dhimma murteessaa dha. Namni waan jedhame caalaa akka itti jedhameef iddo guddaa laata. Hayyonni akka kaa'anitti bilbilaan yommuu haasa'amu dhiibbaa haasa'ichi uumu keessaa dhibeentaan 86 toonii sagaleen kan

⁷⁸ Gilaninia, Shahram. 2013. The Relationship between Customer Relationship management and Relationship Marketing on Performance. International Journal of Business and Behavioral Sciences. Eighth Years. No. 3.

uummamu yommuu ta'u, dhibbeentaan 14 immoo jechoota hojiirra oolaniin ta'a.⁷⁹

Haalli itti nuti maamila keenyaa faana bilbilaan haasofnu akkuma mana hojiitti wal fakkaataa ta'uu qaba. Manni hojii dhimmicha irratti hojjataa dhimmi ilaallatu faana mar'atee itti walii galamuu qaba; leenjiinis itti laatamuu qaba. Haala kanaan haala itti maamilli keenya akkaataa itti nuti calqaba dubbisnu irraa ka'ee gammadee akka sadarkaa gara tajaajila keenya argachuu itti aanutti deemu taasisuun barbaachisaa dha.

b. **Simannaa Duraa Qaaman Taasifamu**

Hooggansi dhaabbata tokkoo mana hojii isaa akka abbaan dhimmaa tokko ilaalutti ilaaluu qaba. Abbaan dhimmaa gara dhaabbatichaa dhufu waa'ee dhaabbatichaa maal maal argee, hubatee deema? gaaffiin jedhu yeroo hunda ka'uun itti hojjatamuu qaba. Abbaan dhimmaa osoo gara waajjiraa seenee nu waliin hin dubbatiniiyuu waa'ee dhaabbata keenyaa naannawa hojii isaa ilaaluun baruu danda'a. Kanaaf naannoon hojii fi haalli walii gala mana hojii keenyaa waa'ee keenyaa maamilatti waan himu qaba. Kanaaf:⁸⁰

- Haala qulqullina mana hojii;
- Akkaataa uuffanna hojjatoota keenyaa;
- Haala itti hojjattooni keenya maamila itti deeggaran;
- Haala dubbii fi fayyadama jechaa; naamusa walii galaa hojjattoota mana hojichaa akka walii galaatti,

⁷⁹ Kanuma

⁸⁰ Grace, D. & Ocass, A. (2008). Child care services: An exploratory study of choice, switching and search behavior, European Journal of Marketing Vol. 37, pp.107-132
Gronroos, C. A. (2010). Service Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing, 18(4).

- Mallattoowwanii fi kallattii agarsiiftuwwan mana hojichaa keessa jiranii fi kkf ‘n

waa’ee mana hojii keenyaa jalqabuma gaafa maamilli gara dhaabbatichaa dhufu waa baayyee itti himu waan ta’eef irratti hojjatamuu qaba.

Naannoon hojii mana hojii dhaabbata tokkoo kan abbaa dhimmaa simatuu fi kaayyoo mana hojichaa faana deemu ta’uu qaba; haala sanaan kan of gurmeesse ta’uu qaba. Kana dhugoomsuuf hojjatamuu qaba. Maamilli ilaalcha manni kunakkuma maqaa isaati jira jedhu akka horatuuf naannoon hojii mana hojii gahee guddaa qaba.⁸¹

Abbaan dhimmaaakkuma gara waajjiraa seenen ykn bakka bu’aa wajjirichaa bira gaheen nagaa gaafatamuu qaba. Haayyonni kun sakandii sadikessatti ta’uu akka qabu kaa’u. Yommuu maamilli dhufu abbaa dhimmaa biraa waliin kan jirru yoo ta’e nagaan keenya ‘yeroo xiqqoo naaf kenni’ haala jedhuun abbaan dhimmaa miira baga nagaan dhuftee jedhu akka argate akka yaadu taasisu kennuufii qabna. ⁸²

Gaafa maamila faana haasofnu, haasaan keenya maamila kan kabaje, ofitti amantaan guutame fi fedha addaa maamilaa ilaalcha keessa kan galche ta’uu qaba. Hojjattooni mana hojii tokkoo maamilaan gaafa wal argan

⁸¹ Hekmat Poor, Davood. Sourani, Mohammad. Farazi, Ali Asghar. Falahi, Zahra. LAshgar Ara, Behnam. 2012. Quality of health services hospitals affiliated to University of redical Sciences and Health Services in Arak. Journal of Elmi Pajouheschi Daneshgah. Fifteenth Years. No. 7.

⁸² Kumar, Y. ;Behara, R.; Fisher, W. & Lemmink, J. (2010). Modelling and Evaluating Quality Measurement using Neural Networks. International Journal of Operations & Production management , 22.

haala gaariin nagaa gaafachuun dabalata dhimmoota itti aanan kanneen hubachuu qabu.⁸³

Isaanis:^{~84}

- ✓ Ijjannoo fi haala uffanna:- Hojjataan maamila simatu tokko shaamizii keessa oolchee uffachuu qaba; unifoormiitu uffatama yoo ta'es unifoormii isa sirrii uffachuu qaba; qulqullina dhuunfaa isaa eeggachuu qaba.
- ✓ Fuula Ifaa:-Fuulli ifaan maamilaaf ergaa isaan waan achi jiraniif gammaduu kee dabarsaaf; isaan gargaaruuf qophaahaa fi gammadaa ta'uu kee ibsaa waan ta'eef fuula ifaan abbaa dhimmaa simachuun waan irraanfatamuu hin qabne.
- ✓ Ijaan laalaa keessummeessuu (Eye contact):- Kun immoo ibsa maamilaaf beekamtii kennuu, maamila faana jiraachuu, fi dhimma isaaniif xiyyeffannoo kennuti. Ija irraa buqqifannaan abbaan dhimmaa waan barbaade siif ibsuu fedhii dhaba. Dubbiin illee ijaan galti akkuma jedhamu sana.
- ✓ Mallattoo Qaamaa (Body language):- Haala dhaabbii fi sochii tokkoon tokkoon qaama beekuu qabna. Haalli dhaabbii fi tokkoon tokkoon sochii qaama keenyaa maamilaaf hiika qaba. Abbaa dhimmichaa tajaajiluuf qophaahoo ta'uu fi dhiisuu keenya illee agarsiisuu danda'a.

⁸³ Monavarian, Abbas. Amiri, Same. 2005. Evaluation of the insurance services quality from consumer's perspective. Journal of San'at Bimeh. Twentieth Years. No. 2.

⁸⁴ Porter, M. 2007. Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors, The Free Press, New York

c. **Simannaan Duraa Dhimma Dursa Argachuu Qabuu dha.**

Addunyaa hojii keessatti namoota dandeetti, ogummaa fi naamusa isaaniin fillee hojjataa dhaabbata keenyaa taasifanna. Rakkoon garuu namoonni kunniin namoota beekumsa , dandeettii, fi naamusa ol aanoo qaban ta'an illee akkaataa itti dura maamila simatan irratti hanqina qabaachuu danda'u. Maloonni itti aanan kunniin dhaabbata tokko keessatti mala ittiin halli simannaa maamilaa akka wal fakkaatu gochuu dandeenyu dha.⁸⁵

Isaanis:⁸⁶

- ✓ Haala gaafanna nagaa barreeffaman qopheessuun kaa'uu (Script a greeting): Tokkoon tokkoon hojjataa mana hojichaa maamilli gaafa bilbilaanis ta'ee qaaman isa quunnamu maal jechuunii akka qabu barreeffamaan adda baasuun hobanno irratti uumuu; bilbilaan yommuu ta'u immoo barreeffamicha bilbilicha bira kaa'uu; Kun wanti walfakkaatan dhaabbaticha keessa akka jiraatu taasisa.
- ✓ Shaakaluu (Practice or role-play): hojjattooni akkaataa itti maamila dubbisian irratti shaakallii akka gaggeessan taasisuu dha. Bilbilaan akkaataa itti dubbisianii fi qaaman gaafa nama arganis akkaataa itti dubbisian ilaachisee jechuu dha.
- ✓ Fakkeenya ta'uu: hoogganaan manichaa akkaataa itti maamilli dubbifamuu fi sagalee akkamiin akka dubbifamu fakkeenya ta'uun agarsiisuu ilaala.

⁸⁵ Seyed Javadian, Reza. Kimasi, Mohammad. 2005. Services Quality Management. Publication Negah Danesh. Tehran

⁸⁶ Alam, I. (2002). An Exploratory Investigation of User Involvement in New Service Development. Journal of the Academy of Marketing Science, 30 (3).

- ✓ Duubdeebii laachuu:- hojjataa haala gaariin maamila simatuun jabaadhu, isa immoo Istaandaardii mana hojii gadii haala ta'een maamila simatu hordofuu fi deeggaruuun barbaachisaa dha.

Kanaan dabalata, maamila mana hojii beekkamoo ta'an adda baasuun waa'ee keessummeessa duraa mana hojichaa yaada fudhachaa deemuun dhimma murteessaa dha. Iddoowan sirrachuu qaban kan dhaabbatichi bira gahuu hin dandeenye isaan beekuu danda'u; fooyya'iinsa mana hojichaaf akka gumaachan gaafatamuu isaanitti illee ni gammadu.⁸⁷

Simannaan duraa akkuma waan salphaatti ilaallamuu mala. Garuu immoo karaa itti maamila keenya waliin yeroo jalqabaaf walitti dhufeenya gaarii eeggaluun borii mana hojii keenyaf hojjannu, dorgomtoota immoo itti moo'annu ta'uun isaa baramee irratti hojjatamuu qaba. Kanaaf carraan kun mana hojichaa darbuu hin qabu.⁸⁸

2.1.2. Naamusa Gaariin Tajaajiluu

Maamila haala gaariin simachuun qofti galmaa miti. Karaa galama nama geessu eeggalsiisa malee. Kanaaf maamilli haala gaariin simatame kun haala gaariin tajaajilamuu qaba. Tajaajilli tokko maamilaaf haala gaarii ta'een laatamee jira jechuuf immoo ulaagaan naamusa gaariin tajaajiluu dhimma ijoo dha. Wantoonni maamila tokko naamusaan tajaajiluu agarsiisan keessaa inni jalqabaa haala dubbii keenyati. Maamilli afaan marartee fi

⁸⁷ Chase, R. & Bowen, D.E. (1991). Service quality and the service delivery system. In: Service Quality: Multidisciplinary and Multi-National Perspectives. Lexington Books, Lexington, MA.

⁸⁸ Chen, J. S; Tsou, T. H & Huang, A. Y (2009). Service Delivery Innovation: Antecedents and Impact on Firm Performance. Journal of Service Research, 12 (1).

maamiltootatti tolu gargaaramuu keessummeeffamuu qaba; galatoomfatamuu qaba; yaadni isaanii kabajamuu qaba; yommuu isaan yaada isaanii ibsatani yaadni isaanii addaan kutamuu hin qabu. Waan hir'ateef dhiifama gaafachaa haala gaariin dubbisuu fi yaada isaaniif kabajni malu kennamee keessummaa'uu qabu.⁸⁹

Abbootiin dhimmaa yommuu keessummeeffaman jechoonnii fi gaaleewan kanneen akka maaloo, galatoomi fi baga nagaan dhuftan, dhiifama, obbo/aadde akka barbaachisummaa isaanitti fayyadamuu, maqaa maamiltootaa fayyadamuu, fi kkf fuula ifaan maamila haala hawwatuun hojiirra yoo oolan itti quufinsa maamila keenyaa dabaluu keessatti gahee ol aanaa qaba.⁹⁰

Faallaa kanaan maamilli keenya bakka jirutti gochoota akka bilbila dhuunfaa haasofsiisuun, tamboo xuuxuun, iddo maamila itti keessumeessinutti nyaata nyaachuun (having food at your work station), maastikaa alalfachuu, bilbila ykn kompiitara tutuquun, teessoo olii fi gadi nannannessuun fi kkf raawwachuu maamila keenya keessatti miira dagatamuu, tuffatamuu, xiyyeffanna dhabuu fi kkf uumuun akka bakka sirrii hin deemne akka yaadan isaan taasisa waan ta'eef wantoota akkasii raawwachuu irraa of quisachuun barbaachisaa ta'a.⁹¹

⁸⁹ Edvardsson, B. & Olsson, J. (1996). Key concepts for new service development. *The Service Industries Journal*, 16.

⁹⁰ Lovelock, C.H. & Wright, L. (1999). *Principles of Service Management and Marketing*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

⁹¹ Kanuma

2.1.3. Miira Quuqama Ummatummaan Tajaajiluu

Quuqamni gaariin jiruu nama kamiyyuu keessatti bu'ura waa hundaati. Ilaalchi keenya addaa addummaa akkamitti akka keessummeessinu, dandeettii nut of guddisuu fi barachuuf qabnu, dandeetti nut qormaatilee jirenya keessatti nu quunnaman moo'annee darbuuf qabnu, fi haala walitti dhufeenya namoota faana itti uumnu hunda murteessa. Ilaalchi gaariin dhimmoota hunda haala sababaawa fi amansiisaa ta'een miira nan danda'a jedhuun akka ilaalu nu taasisa; dhimmoota sirrii dha jechuun kaanee sirrii ta'uu dhabuu isaa sababaan akka agarsiisnu nu dandeessisa. Waan badaa badaa dhiisnee isa gaarii gaarii akka yaannuu fi isa badaa ragaan deeggaramnee qofa irra akka geenyu nu dandeessisa.⁹²

Ilaalchi gaariin naannoo hojii nama gammachiisu fi keessa jiraachuuf fedhii namatti horu uuma. Ilaalchi gaariin namni hunduu waan haaraa uumuuf akka tattaafatu, yaada haaraa akka burqisiisu, fi namoonni walii waliin hojjachuuf akka qophii ta'an taasisa.

Ilaalcha gaariin tajaajiluun tajaajila abbaa dhimmaa keessatti iddo ol aanaa qaba. Maamilli tajaajila dhaabbatichaa irratti ilaalcha gaarii akka horatan taasisa. Wa'ee isaanii fi dhaabbatichaa irratti miira gaarii akka qabaatan taasisa. Kun immoo gara biraan maamilli dhaabbata kamiyyuu faana hojii gosa kamiyyuu irra deddeebiin hojjachuuf fedhii akka horatu taasisa. Hojjataan ilaalcha gaarii qabu yeroo hunda gammadaa fi deeggarsa isa irraa eeggamu laachuuf qophii dha.⁹³

⁹² Kanuma

⁹³ Kanuma

2.1.4. Tajaajila Sirrii ta'e Kennuu

Abbaan dhimmaa rakkoo qabuuf fala barbaacha gara dhaabbata tokkoo deema. Dhaabbata kanatti namni kun rakkoo isaaf fala sirriiin yoo kennameef qofaa dha dhimmi isaa deebi'eefii jira jechuu kan dandeenyu. Dhimmi tokko immoo karaa sirrii ta'een fala argatee jira; abbaan dhimmaa tajaajila sirrii argatee jira kan jennu dhimmooni gurguddoon sadi yoo guuttamanii dha. Isaaniis abbaan dhimmaa naamusni tajaajilaa inni sirriiin eeggamee yoo tajaajilame, namni ogummaa tajaajilicha kennuu qabu yoo tajaajilicha kennee fi tajaajilichi abbaa dhimmaa faana walii galtee sirrii ta'e uumuun yoo laatamee dha.⁹⁴

Ulaagawwan kenna tajaajilaa sirrii laachuuf gargaaran kunneen gabaabbinaan akka itti aanu kanatti dhiyaatanii jiru.⁹⁵

a. Namuusa qabaachuu

Jecha namuusa jedhuuf salphaatti hiikkoo hunda biratti fudhatama qabu laachuun nama rakkisa. Ogeessi saayinsii hawaasummaa ‘Raymond Baumhart’ abbootii qabeenyaa (business people) “Naamusni maali?” jedhee yeroo gaafatetti deebiwwan adda addaa armaan gadii argate:

- ✓ Naamusni waan sirrii ykn dogoggoraan dhageettiin keessoo kiyyaa (feelings) natti himu waliin kan walqabatu.
- ✓ Naamuusa amantaa kiyyaa (religious beliefs) waliin kan deemu.
- ✓ Naamusa qabaachuun waanta seerrri gaafatu raawwachiuudha.
- ✓ Naamusni istaandardii amala hawaasa keenya keessatti fudhatama qabudha.

⁹⁴ Asii ol yaadannoo lakk 83

⁹⁵ Kanuma

- ✓ Hiika jecha kanaa hinbeeku; deebii jedhamanii dha.

Deebiileen kun hubannoo keenyaan wal-fakkaachuu malu; Garuu, Naamusa qabaachuun dhimma miira ykn fedhii ofii hordofuu miti. Miirri yeroo baay'ee naamusa irraa maquu nidanda'a. Akkasumas, naamusa amantaa waliin walitti hidhuun sirrii miti. Amantaan hedduun dhugumayyuu, istaandardii naamusa ol'aanaa labsu. Haa ta'u malee, naamusni amantaa qofa waliin kan walitti hidhamu yoo ta'e naamsni namootaa amantaa qofa irratti. Garuu, naamusni hanguma namoota amananii kanneen hin amanneenis hojiirra ni'oola.

Naamusa qabaachuun seera hordofuun tokko miti. Seerri istaandardiwwan naamusaa lammileen ittiin bulan ofkeessatti niqabata. Garuu, seerris akkuma miiraa waan naamusa ta'e irraa maquu nimala. Fakkeenyuma fudhannee ilaaluuf, seerawwan garbummaa (colony) fi seerawwan apaartaayidii kaasuun ni danda'ama.

Naamusaawuun waan hawaasni fudhatu hunda (whatever society accepts) raawwachuuun tokko miti. Dhugumayyuu, hawaasa kamuu keessatti, namni hedduun kan fudhatu istaandardiwwan namusaawoo ta'ani dha. Garuu, istaandardiwwan amala hawaasaa naamusa gaarii irraa maquu nidanda'a. Hawaasni guutuun akka jiruun naamusa kachachalaa horachuu nidanda'a. Fakkeenya: Naazii Jarman.

Kanaafuu, akkas taanaan naamusni maaliree? Naamusni naamusa dhala namaati, uumama biraa irraa hin eegamu. Naamusni sadarkaa guddina sammuu dhala namaa (consciousness) kan madaalu dha Naamusni istandardii amalaan kan qo'atuufi faayidaafi gaarummaa namaa kan guddisu dha. Naamusni waa'ee akkataa amala keenyaafi istandardii ittiin ofii keenya of ilaaludha. Naamusni waa'ee walii keenyaa kan ittiin walsimannuudha.

Waanti dagatamuu hinqabne, naamusni akkataa addaatiin adda addummaa qaba.

Naamusni istandardii sirrummaafi dogongoraa (right and wrong), gaariifi badaa (good and bad) bu'uura cimaa irratti hundaa'eefi sababa cimaan mirkanaa'e ta'ee, waantota namni gochuu qabu kan agarsiisu/ akeeku dha. Mirgoota (Rights), Dirqamoota (Obligations), Faayidaa ummataa (Benefits to society) , Haqummaa (fairness), ykn Amaloota gaarii (Specific virtue) kan ittiin adda baasnee agarsiifnuu dha.

Naamusni meeshaa sababoota dirqamoota akka gudeeduu, Hanna, Ajjeechaa, Reebicha, Maqa-balleessii fi Waliindha'uu irraa ofqusannuuf kaa'uu dha.

Gama biraan istandardiin naamusaa (amala) gaarii kanneen akka dhugummaa, quuqama, arjummaa, amanamummaa , tajaajila sirrii kennuu, waan hojjeennuuf itti gaafatatumummaa fudhachuu fi naamusa qabaachuun maamiltoota loogummaan ala tajaajilu of keessatti kan hammatuu dha.

Namni naamusaawan tokko jechootaa fi gaaleewwaan hamilee maamiltoota tuqanii fi abdii kutachiisan kanneen akka “lakki” ,“hin beeku”, “hojii koo miti /mummee kiyya miti)”, ati sirriidha – sun badaadha ” , “tasgabbaa'i” , “hojiin natti baay'ata” , “deebisii naa bilbili” , “kun rakkoo koo miti ” , “hogganaa koo dubbisi”, fi “Yoom barbaadda” yommuu tajaajila laatu hin fayyadamu.

Jechootaa fi gaaleewan kanneen akka kanaa caalaa kanneen maamilatti abdii horan kanneen akka “nan yaala ”, “wantiiin si gochuu danda'u...”,“nama si gargaaru waliin siin quunnamisa...”.“sodaa /yaaddoo kee nan hubadha ”, “waan gochuu dandeenyu haa ilaallu ”, “waanan danda'u hunda nan yaala ”, “dhiifama ...”, “yeroo muraasaaf na egii nan dhufaa ”, fi “siifan bilbilaa lakkoofsa kee...” jedhanitti fayyadama.

b. Ogummaa Qabaachuu

Tajaajila tokko qixa sirriin laachuuf wanti barbaachisu biraan ogummaa tajaajilicha laachuuf barbaachisu qabaachuu dha. Tajaajilaan tokko ogeessa kan jedhamu yoo ogummaan inni dhimmicha irratti qabu ykn amalli isaa kan namni baratamaan tokko haala wal fakkaatu keessatti agarsiisu ol ta'ee dha.

Ogeessa ta'uun amalootaa fi dandeettiwwan addaa namni tokko hojii ta'e tokko haala gahuumsa qabuun yeroo gabaabaa keessatti baasii xiqqaan raawwachuuf isa dandeessisan gonfachiisa. Kutannoo fi ofitti amanuun, itti gaafatamummaa fudhachuu fi of danda'uun waa raawwachuun, amanamummaa fi naamusni gaariin, fi dhaabbannii fi haalli uffanna ogummichi gaafatu guutanii argamuun ibsamoota ogeessa ta'uu isaan ijoo ta'anii dha.

Ogummaan⁹⁶

...is someone's inherent ability to do what is expected of them and deliver quality work because they are driven to do so." Professionalism also encompasses the way an employee interacts with other people, including coworkers, customers and supervisors.

jechuun kaa'u haayyonni.

Namni ogummaa qabu tokko iddo hojiitti amala mataa isaa danda'e kan maamila mana hojichaaf miira gammachuuum bu'aa qabeessummaa dhaabbatichaa ol kaasu maqaa gaarii mana hojichaa guddisu kanneen itti aanan kanneen agarsiisa. Isaanis: ogeessi waanuma jedhe hojjata, waan hin

⁹⁶ Fiszbein, D. Ringold and H. Rogers (2010), "Making services work: indicators, assessments, and benchmarking of the quality of public service delivery", HDN Chief Economist Office.

hojjatamne waadaa hin galu, jechootatti sirnaan fayyadama, hin baacuu (Avoid Drama) , dhaabbii, qulqullinaa fi uffannaa isaa sirreessee argama, naamusa gaariin deddeebi'a, gochoota gidiirsoo hin raawwatu (Never Bully), ifatti gaafatee bara malee hin hamatu(Avoid Gossip), fi ilaalcha qulqulluu qaba (Display a Positive Attitude). Ogeessi amala isaan namoota waliin hojjatu adda baaseeti beeka, falaasama jirenyaa mataa isaa qaba (This is about ethics and having a moral compass), waan dubbatee ni kabaja, amanamaa dha; akkasuma nama deeggaruun amala isaa isa guddaa dha. ⁹⁷

Ogummaan aadaa nagaa qabeessa jajjabeessa; miira wal kabajuu fi marii , kan ilaa fi ilaamee cimsa. Wal dhabdeen kamuu karaa sirna jiruun akka hiikkamu akeeka. Amalli ogummaa hojjattoonni akka maamila isaan irraa ilaalcha, amantaa, aadaa fi kkf adda ta'e qaban isaan quunnamu hin muufachiifne gaafata. Ogeessa ta'uun onneerraa nama akka dhaggeeffachuu dandeenyu, waan raawwanneef itti gaafatatumummaa akka fudhannu, obsaan akka tajaajillu, of kennanii tajaajiluu akka barru, fi tajaajilli nuti laannu wal fakkaataa akka ta'u gochuuf nu dandeessisa.

2.2. **Maloota Itti Quufinsa Tajaajilaa Dabaluuf Gargaaran**

Tajaajilli ykn meeshaan dhaabbanni tokko oomishu qulqullina ol aanaa qabaachuu danda'a. Haa ta'uutii garuu kenniinsi tajaajilaa dhaabbatichaa kan hin fayyanne, hin abdatamne, ykn dhagahuurra darbamee qaamaan argachuuf rakkisaa ta'e yoo ta'e namni hamma fedhee waa'ee qulqullina tajaajilichaa beeku illee dhaabbatichi abbaa dhimmaa dhabuun isaa hin oolu. Kanaaf dhaabbanni tokkoo milkaa'ina yeroo dheeraaf akkaataa kenniinsa tajaajilaa isaa irratti hojjachuu qaba.

⁹⁷ Kanuma

Kana irraa kan ka'e dhaabbanni tokko tajaajila isaa hamma maamilli tilmaamuu ol haala gaarii ta'een laatee maamila isaa gammachiissee dorgomtoota isaa moo'atee addunyaa dorgommiin itti baayyate kana keessatti itti fufiinsa isaa mirkaneeffachuuf maloota akka fayyadamu gorfamu keessaa kanneen itti aanan isaan ijoo dha.

Isaanis:~⁹⁸

a. Oomisha Ofii Beekuu

Hojjataan dhaabbata tokkoo bakka bu'aa dhaabbatichaati; waa'ee tajaajila/oomisha mana hojichaa ilaalchisee maamilaaf hobannoo kan uumu isaan. Kanaafuu hojjataan mana hojii tokkoo wa'ee mana hojichaa akka walii galaatti haala addaan immoo tajaajilaa fi oomisha manichaa irratti hubannoo fi beekumsa guutuu qabaachuu qaba.

Hojjataan mana hojii tokkoo tajaajilaa fi oomisha mana isaa irratti hubannoona qabu kenniinsa tajaajilaa irratti dhimma murteessaa dha. Akka walii galaatti tajaajila mana isaatti hojjataan amanuu qaba; wantoota beekuu fi hubannoo irratti qabu maamilaaf haalan ibsuu qaba. Waan hin beekne irratti garuu yaada isaa kennuurraa of quisachuu qaba.

b. Quiqama Ummatummaa Qabaachuu

Ilaalchi gaariin waan hunda. Carraaqqii tajaajila qulqulluu kenuuf taasifamu keessatti ilaalchi gaariin tarkaanfii guddaa dha. Ilaalchi gaariin maamila dabeessa gara maamila gaariitti jijiira. Ilaalchi gaariin kun immoo tajaajilli hundi qaaman kan kennamu waan hin taaneef jechoota nu fayyaddamnuu fi toonii sagalee keenyaa irratti illee calaqqisuu qaba.

⁹⁸ World Bank (2003), "World Development Report 2004: Making services work for poor people". Washington, D.C, Oxford University Press for the World Bank.

c. Rakkoo Beekumsaan Deeggaramuu Hiikuu

Maamila dhaabbata tokkoo keessaa 80% kan muufatan haala kenniinsa tajaajilaa sirrii hin taaneen. Kanaaf manni hojii tokko komii maamilli kenniinsa tajaajilaa waliin wal qabatee kaasu kamiifiyyuu fala kalaqaan deeggarame laachuu qaba.

Dhaabbanni kamiifyuu taanan komii sababa rakkoo kenniinsa tajaajilaan itti ka'uun yeela'uu fi dhiphachuu hin qabu; dhagahuufis garaa bal'achuu qaba. Maamila komii kaasu immoo jajjabeessuun hanqina kenniinsa tajaajila mana hojichaa baruuf itti fayyadamuu qaba. Hanqina jiru erga baree booda qorannoo gaggeessuun fala kalaqaan guuttame itti kennuu qaba.

d. Fala Ariifataa Kennuu

Yeroon qabeenya guddaa dha. Maamilaaf qabeenyas, akka safartuu xiyyeffannoo nuy dhimma isaaniif kenniuuttis fayyada. Gaaffii abbaa dhimmaaf hamma danda'ameen saffisaan fala laachuun tajaajila qulqullina qabu mirkaneessuu keessatti dhimma murteessaa dha.

Keessattuu immoo dhimmoota sasalphaa yeroon fala kennuun murteessa dha. Maamilli dhimmoonni wal xaxoon fala argachuuf yeroo akka barbaadan ni beku waan ta'eef yeroo nuuf kennuu malu. Isa salphaa yeroo hin barbaachifneef garuu yeroo fodhachuun akka dhimma abbaa dhimmichaaf xiyyeffannoo malu kennuu dhabuu, dandeettii dhimmicha furuuf barbaachisu dhabuu fi akka feeteen dhibaahuutti maamilli fudhachuu mala.

Kana jechuun immoo yeroo gabaabsuf qofa saffisuun akka hin barbaachifne hubatamuu qaba. Saffisni taasifamu yeroo dhimmicha haalan hundee irraa hiikuuf barbaachisu kan nama dhoowwatu ta'uu hin qabu. Hamma

danda'ametti dhimmicha akka jechama ' haroonis hin gognetti, raachis hin duunetti' jedhuu sana dhimma quşanıaa yeroottı dhimma qulqullına tajaajilaas ilaalcha keessa kan galche ta'uu qaba.

e. Tajaajila Haala Qabatama Maamilaa Hubate Laachuu

Maamilli akka namaatti ilaallamuu barbaada. Kabaja namaaf malu argatee tajaajilamuu qaba. Namni namummaan isaa kabajameefii tajaajilamuu qaba. Kanaaf gaafa akka kubbaa nama tokko irraa gara nama biraatti, kutaa tokko irraa gara kutaa isa biraatti, adeemsa tokko irraa gara adeemsa isa biraatti, waajjira tokko irraa gara waajjira isa biraatti, fi kkf deddeebifaman ni aaru. Jecha darbaa yoo itti dubbatamu, yoo itti iyyamu, yommuu haala hin malleen qabaman fi kkf ni nuunfu. Kanaaf akka namaatti kabajaan qabamuu qabu.

Dhaabbanni tajaajila kennan tokko tokko waa'ee maamila isaanii adda baasanii beeku. Waan isaan gammachiisu, waan isaan gaddisiisu, hanga guyyaa dhaloota isaanitti addaan baasanii beeku. Guyyaa dhaloota isaanii illee kaardii hawwii carraa gaarii erguuf. Kan keenya waan akkasii eeggalee dhaabbanni? Ta'uu hoo qabaa?

f. Abbaan Dhimmaa Ofumaaf Dhimma Isaa Akka Furatu Gargaaruu

Yeroo tokko tokko abbaan dhimmaa dhimmi isaa akka furamuuf namuu gaafachuu hin fedhan. Dhimma isaanii ofumaaf dafanii hiikkachuu barbaadu. Maamilli hedduun osoo deeggarsa barbaacha gara keenya hin dhufin dura dhimma isaanii furachuuf ofumaaf yaallatu. Maamilli lakkofsi isaanii xiqaadha hin jedhamne immoo akkaataa itti rakkoo isaanii ofumaa itti hiikkachuu danda'an barbaacha gara dhaabbilee deemu.

Kanaaf haala akkasii kana keessatti fedhii maamila keenyaa haala giddu galeessa godhateen maamila keenya keessummeessuu danda'uu qabna.

Beekumsa rakkicha maamilichi ofuma isaaf akka hiikuu danda'u isa dandeessisu hidhachiisuu danda'uu qabna.

g. Abbaa Dhimmaa Deeggaruu Irratti Xiyyeeffachuu

Maamilli mana hojii tokkoo mana hojichaaf qabeenya guddaa dha. Beekkamtii, maqaa gaarii, tajaajila qulqulluu, oomisha gaarii fi kkf dura waa'ee maamilaatu yaaddamuu qaba. Kanaaf akka handhuura mana hojichaatti kunuunfamanii qabamuu qabu.

Dhugaa kana haayyuun Kristin Smaby jedhamu kitaaba isaa ‘Being Human is Good Business” jedhu keessatti dhugaa kana

It's time to consider an entirely different approach: Building human-centric customer service through great people and clever technology. So, get to know your customers. Humanize them. Humanize yourself. It's worth it.

jechuun ibsee jira.⁹⁹

h. Dhaggeeffataa Gaarii Ta'uu

Duub deebii maamilaaf iddo malu kenuun kenna tajaajilaa keessatti dhimma ijoo isa birooti. Kun immoo kan dhugoomu daatawwan adda addaa sakatta'uu fi duub deebii maamilli keenya nuuf kenu yeroon dhagahuu yoo dandeenye qofaa dha. Maamila keenyatti yommuu isaan nu dubbisuuf dhufan isaan dhaggeeffachaa akka jirru itti agarsiisuu danda'uu qabna. Maamila xiyyeeffannoон dhaggeeffachuun rakkoo sirrii maamilli keenya qabu barree rakkoo kanaaf immoo fala malu kenuufii akka dandeenyu nu gargaara. Maamilli adda osoo hin kutamin, fi yaada afaan osoo hin

⁹⁹ Kanuma

kaa'amin dhagahamuu qaba. Asumaa achi waan maamilichi jechuu barbaade illee bare jechuun tilmaamuun sirrii miti.¹⁰⁰

Rakkoo maamilli tokko nutti ibsachaa jiru kan irraa dhagahaa jirru ta'uu jechoota fi gaaleewan kanneen akka "... kana jechuu dha " fi "...jechuu keeti ?" ykn "Mee kana qixa sirriin si hubachuu koo yaa mirkaneeffadhu ." 'tti fayyadamuuun maamila keenyatti agarsiisaa deemuu qabna. Kana malees rakkoo maamilichi nuuf kaase afaan nuu galeen irra deebiin maamila keenyaf kaasuun rakkicha qixa sirriin kan hubannee fi qabanne ta'uu keenya mirkaneeffachuu qabna.¹⁰¹

Maamilli hundi haalli fi miirri keessa ta'ee komii dhiyeeffatu addaa addummaa jabaa qaba; malli isa tokko haalan dhagahuuf fayyade isa biraaf ta'uu diduu mala. Haalli maamila keenya itti dhaggeeffanno haala fi miira qabatamaa maamilli keenya keessa jiru illee ilaalcha keessa kan galche ta'uu qaba.¹⁰²

i. Waadaa Galle Raawwachuu Qabna.

Wanta raawwachuu hin dandeenye waadaa galuu hin qabnu; kan waadaa galle immoo raawwachuu qabna. Maamila keenya abdachiifnee osoo hin guutiniif hafuun qoruu hin qabnu. Waan jedhan akka waadaa galanitti raawwachuun kabajaa fi amantaa guddaa nama gonfachiisa. Akkasuma faallan isaa immoo maqaa gaarii mana hojichaa gadi buusuun kufaatii isaa arifachiisaa deema.

¹⁰⁰ Kanuma

¹⁰¹ Kanuma

¹⁰² Kanuma

Maamilaaf waadaan ta'e galamee osoo hin raawwatamin hafnaan baasii isaanii fi ifaajjii isaanii bakka buusuufiin dhiimafa gaafachuu qabna. Akkasumattuu maamila dhabuu dandeenya; dhaabatichi maqaa gaarii isaa dhabuu mala. Kanaaf of eeggannoo guddaatu barbaachisa. Waadaa gallaan raawwachuutu fala.

Kan nama dhibu maamilli hamma jedhamee oli yoo raawwatameef homtuu itti dhagahamuu dhiisuu mala. Garuu immoo waan xiqqaan yoo jalaa hir'ate guddaa aara. Waan gaarii dura ture illee cilee dibuu danda'a. Kanaaf wanti gaarii ta'u waan xiqqaan waadaa galuun guddaa immoo raawwachuutu fala. Akkuma Oromoo mammaaksa isaan dursee kaa'e 'kan dubbatan baduurra kan dhalchan baduu wayya'kan jedhu sana dubbiin.

Kanaaf dhaabbanni tokko yoo xiqqaate maloota kanneen hojiirra oolchuun tajaajila qulqulluu, gatii xiqqaan, yeroo gabaabaa keessatti maamilli akka argatu taasisuun itti quufinsa maamilaa isaa ol kaasee addunyaa dorgommiin itti baayyate kana keessatti dorgomtoota isaa ijifachuun itti fufiinsa isaa mirkaneeffachuu danda'a.

2.3. Maamiloota Fedhii Addaa Qaban Tajaajiluu

Maamilli keenya gosa wal fakkaataa miti. Kutaan hawaasaa haala addaan tajaajilamuu qaban gara mana hojii keenyaa dhufuu malu. Kutaan hawaasaa akka kanaa kana keessaa maamila rakkoo qaama miidhamummaa adda addaa qaban (these can include mental handicaps, sensory issues 'auditory or visual impairment', or mobility impairment of many forms.), daa'imman, manguddoota, haadholii fi kkf hammatu.¹⁰³

¹⁰³ Goldstein, S. M; Johnston, R; Duffy, J & Rao, J. (2002).The service concept: the missing link in service design research? Journal of Operations Management, 20.

Tajaajilli dhaabbanni tokko kenu kutaa hawaasaa hunda bira akka dhaqqabuuf dhaabbatichi kutaa hawaasaa kanneen ilaalcha keessa hojii galche hojjachuu qaba. Tajaajilli dhaabbanni tokko kenu, haalli ijaarsa isaa, meeshaaleen hojii fi deeggarsa hojii, ... gosa kutaa hawaasaa inni tajaajila kennuuf ilaalcha keessa kan galche ta'uu qaba. Hunda isaaniif hanga danda'amattii fi hamma humni biyyaa hayyametti dhaqqabamaa ta'uu qaba.¹⁰⁴

Kana waan ta'eef dhaabbanni tokko fedhii maamila isaa qorannoo gaggeessuun adda baasee baruu qaba. Qorannoo kana irra dhaabbatee karoora hojii isaa gaafa baafatu, raawwatu, fi gamaggamu tajaajilli inni laatu kutaa hawaasaa inni dhaqqabuu danda'u hunda dhaqqabuu isaa baruu qaba. Dhugaa kana ilaalchisee barreessaan tokko kan itti aanu kana kaa'ee jira.¹⁰⁵ Kunis:-

Of course, being as multi-channel as possible with your customer service is the solution for this. Those with impaired hearing will find the web format, with text, comfortable, and the visually impaired will find the phone more practical. Just, do what you can to improve your call center. I don't care who you are, your call center, as of this moment, still sucks! Now, on to the broader term of identifying needs that are about target demographics. This is heavily influenced by what kind of product or service you provide, as it will attract certain types of people with certain personalities. It's best, in order to identify what kinds of special concerns your demographic may have, to read case studies in sociology and psychology about the types of personalities likely to be encountered. Along with these, read further

¹⁰⁴ Kanuma

¹⁰⁵ Kanuma

case studies on business with these demographics, as well as polls and inquiries

jechuudhan ibsee jira.

Dhaabbanni tokko fedhiwwan addaa maamilli isa bira dhaqu qabu hunda dursee adda baasuun baree bu'ura sanaan tajaajila laachuun rakkisaa ta'uu danda'a. Haata'uutii garuu fedhiwwan kutaa hawaasaa bebeekkamoo adda baasuun tajaajilli kennamu fedhii isaaniis jiddu galeessa kan godhate akka ta'uuf hojjachuun garuu dirqama. Qabatamni lafa irra jiru akka agarsiisuttis ta'ee qorannoowwan adda addaa akka ifoomsanitti dhaabbileen haala kanaan tajaajila isaanii haala fedhii kutaa hawaasaa fedhii addaa barbaaduu ilaalcha keessa galcheen laatan moo'attoota ta'anii jiru.¹⁰⁶

Hayyuun Donald Norman jedhamu tajaajila haala maamila fedhii addaa qabuuf mijatuun qopheessuun laachuun isaan qofa akka hin fayyanne 'Also note that invariably when we design something that can be used by those with disabilities, we often make it better for everyone' jecha jedhuun kaa'ee jira. Faayidaan isaa dhaabbaticha mataa isaaf; dirqama seeran fi safuun qabnu bahachaa jirra. Dorgommii jiru moo'achuun boru cimnee bahuuf qabxii walitti qabachaa jirra. Waan ta'eef dubbiin akka 'yaa soogidda yoo mi'oofte ofii jedhii mi'aayii, ta'uu baannan dhakaadha jedhanii si darbatuu.' sana.¹⁰⁷

Maamilli kamuu jirenya dhaabbata tokkoof sababa ta'uu isaa beekkamee kabajaan qabamuu qaba. Wantoota akka bu'aa maamilli dhaabbata tokkoof

¹⁰⁶ Behn, Robert D. (1998), "The New Public Management Paradigm and the Search for Democratic Accountability", International Public Management Journal, 1(2).

¹⁰⁷ Boyne, G. (2003), "Sources of Public Service Improvement: A Critical Review and Research Agenda", Journal of Public Administration Research and Theory, 13(2).

argamsiisuu ilaalcha osoo hin galin maamilli kamuu jaalala keessumma'uu qaba. Dhaabbanni kamuu dirqama maamila isaaf tajaajila qulqullinni isaa hamma maamilichi tilmaamee fi sanaa ol ta'e laachuu qaba. Akka maamilli fedhii addaa qabu isa muuddachuu danda'u illee tilmaamuu qaba. Fedhiin addaa kunis gosa kamuu ta'uu mala; hir'ina qaamaa ykn barachu, dhukkuba ykn hir'ina yeroo ykn dhaabbataa, dubartii ulfa ykn daa'ima qabdu t'uu mala. Kunneen hundi maamila haala addaan keessummahuu danda'anii dha waan ta'eef maamiloota fedhii addaa qabanii dha jedhamanii beekkamu.¹⁰⁸

Maamiloonni fedhii addaa qaban kunneen tajaajila keenya maamiloota kaani irraa haala adda ta'een yoo kennameef malee akkuma maamila kaaniitti yoo ilaalaman rakkoon isaan quunnamuu mala. Waan ta'eef dhaabbanni tajaajila kenu akka dhaabbataattis ta'ee qaamni dhaabbaticha bakka bu'ee tajaajilicha kenu kamuu fedhii maamila akka kanaa kana dursee adda baasuun tajaajila dhaabbatichi laatu salphaatti akka argachu danda'aniif irratti hojjachuu qaba.

Amala maamila fedhii addaa qabanii ilaalchisee barreessan tokko haala itti aanu kanaan kaa'ee argama.¹⁰⁹

In the case of customers with special needs, it may not always be possible to tell that a customer has such needs, while at other times it may be obvious. A customer in a wheelchair or a visually impaired person would obviously have different and special requirements, but other disabilities and special needs may only become apparent when representatives listen attentively and spend quality time trying to

¹⁰⁸ Currinstine, T. (2005b), "Government Performance: Lessons and Challenges", OECD Journal on Budgeting, 5(1).

¹⁰⁹ Asii ol yaadannoo lakk 90 ilaala.

understand the customers. A customer may have forgotten their reading eyeglasses and hence may be unable to read the fine print on products, while another may not be to comprehend the labels due to language or educational challenges. All these would constitute special needs, and instead of standing afar and observing, it is the job of service representatives to recognize such special abilities and offer help. It is prudent to ask if the customer requires assistance, to ensure that they are not ticked off or offended. Some customers with special needs may also bring in animals with them, which may be assisting them in some way – this is allowed and acceptable.

Dhaabbanni tokko tokko maamiloota fedhii addaa qabaniif tajaajila malu hin laatan. Kanaaf qorannoowwan adda addaa akka kaa'anitti sababoonni ijoon ‘...feel unsure, uncomfortable, or even nervous around these people.’ akka ta'etti ibsu. Haa ta'uutii garuu ta'uu kan qabu dhaabbanni kamuu ykn bakka bu'aan isaa maamila isaa kamiyyuu taanan kabaja guddaan qabee keessummeessuu qaba; maamila fedhii addaa qabu immoo haala addaan kunuunsi addaa taasifameefii keessumaahuu qaba.¹¹⁰

Dhaabbileen kamiyyuu hojjattoonni isaanii maamiloota fedhii addaa qaban haala maluun keessummeessuu akka danda'aniif leenjii, fi deeggarsaa fi hordoffii malu taasisuufii qaba. Leenjiin bakka buutoota dhaabbata tokkoo caalatti ofitti amantaa akka horatanii fi maamiloota fedhii addaa qaban gaafa argan akka dhipphina malee keessummeessanii, fi tajaajila dhaabbatichi laatu sadarkaa guddaarran gahaniif deeggarsa guddaa qaba. Leenjiin akkaataa itti maamila fedhii addaa qabu faana dubbatamu, jecha

¹¹⁰ Kanuma

dhimma itti bahamu, fi kkf illee ilaalcissee bu'aa guddaa qaba. Dhugaa kana ilaalcissee citni barreeffamaa kun kan itti aanu kana kaa'ee argama.¹¹¹

Training must also be provided to ensure that employees refrain from using words that would be inappropriate and racial when speaking about special needs. The word crippled, for example, is no longer acceptable, instead physically challenged or differently enabled are appropriate phrases. A pleasant and smiling customer service representative can make a world of a difference to customers who may already be facing several hardships and challenges – a sure path to the success of a company.

When dealing with or speaking about customers with special needs, it is important that emphasis be placed on the person rather than on their ‘disability’. A person who is visually impaired would be the right way to express rather than saying blind person. If in doubt about the nature of the person’s special need, it would be best to ask the person directly – assuming could create trouble. Customers with special needs are not a burden – they must receive at least the same kind of service as other customers – pleasant greeting, attending to their needs, and encouraging them to return. Another person may accompany a person with special needs to assist her or him. It is imperative to treat the other person kindly too, but the conversation must remain directed at the customer. By diverting one’s attention to the assistant, the customer with the special needs could feel demeaned or ignored, and that is not acceptable.

While speaking to a customer with special needs, it is imperative to remember that their ‘assistant’ may need to be spoken to in order to

¹¹¹ Asii ol yaadannoo lakk 90 ilaala.

convey a message that may be difficult for the customer to comprehend. However, it is necessary to ensure that the customer is fine with such indirect communication, and should be able to convey that they are satisfied with what they have received. The way to ensure that such customers receive top class service is to remember that they are individuals who deserve the same amount of attention and care as all customers. Customers with disabilities would also have their preferences, likes, dislikes, their individual personalities, and capabilities – just like every other customer. It is the job of a company and its representatives to ascertain their needs and meet their expectations just as they would for any other customer. As mentioned, some may feel apprehensive and diffident about dealing with such customers, but through proper training and coaching, it is possible to not only accommodate customers with special needs, but also treat them with utmost care and respect because they are customers.

Maamila fedhii addaa qabu tajaajiluun rakkisaa miti. Wanti barbaadamu inni guddaan kabaja malu isaaniifis laachuun tajaajila qulqulluu akka argatan taasisuu dha. Waan isaan barbaadan yoo hin hubanne isaanuma gaafachuu, haalan dhaggeeffachuu, sana booda tajaajiluu dha.¹¹²

Maamilli fedhii addaa qabu xiyyeeffannoo fi gargaarsa dabalataa barbaada. Kutaa hawaaasaa akka kanaa kanaaf dhaabbanni tajaajila laatu kamuu akkuma nama kamiittuu tajaajila qulqulluu, wantoota barbaachisu faana argachuu qaba.¹¹³

¹¹² Kanuma

¹¹³ Kanuma

While it may be unnerving for some to interact with such customers, it is imperative to remember to relax, learn, and extend the best service possible. Companies may not intentionally provide poor experiences to customers with disabilities, but they tend to avoid interactions for fear of saying or doing inappropriate things, that could be mistaken for rudeness, or poking fun, or even misdemeanour. The stringent laws against discrimination against people with disabilities, is possibly another reason that many companies hesitate to interact and help. Businesses must make time to guide, train, and instruct their staff on being polite, patient, considerate, and empathetic towards customers with special needs. Leadership must set an example, thereby affording confidence to the rest of the employees to manage interactions that may seem difficult and out of routine. The very premise of service excellence is to ensure that all customers – irrespective of who they are or what their abilities may be – receive the very best service from everyone in a company.

Dhimmi mata duree kana jalatti dabalataan ka'ee ilaallamuu qabu dhimma abbootii dhimmaa harka qalleeyyii ta'aniiti.

Gaaffilee Marii

1. Abbootin dhimmaa harka qalleeyyii ta'an akka abbaa dhimmaa fedhii addaa qabutti fudhatamaa? Deebiin keessan eeyye/miti yoo ta'e akkamitti? Haala itti abbootiin dhimmaa harka qalleeyyiin kallattii kenniinsa haqaan itti deeggaramuu danda'an labsii qaamolee raawwachiiftuu, labsii Mana Hojii Abbaa Alangaa Walii Galaa fi Dambii Abukaatoo naannoo keenyaa erga dubbistanii booda dareef barreeffama gabaabaa dhiyeessaa.

2. Tajaajila addaa haala addaatiin garee hawaasa fedhii addaa qabaniif kenuun qajeeltoo loogiin ala ta'uun keessumeessuu wajjiin akkamiti ilaalam?
3. Tajaajila addaa haala addaatiin kennuu inni jedhamu hoo daangaa isaa hangam deemuu qaba jettu? Fakkeenyaaaf namoonni harka qaleeyyii ykn hiyeessa ta'an as keessatti hammatamuu?
4. Tajaajila addaa garee hawaasaa fedhii addaa qabaniif kennamuun wal qabatee komiin hawaasa biroo irraa dhiyaatuu hanbisuudhaaf ykn akka itti amanan taasisuudhaaf maaltu hojjetamuu qaba jettu?

2.4. Raga Baatota fi Namoota Yakkaan Miidhaman Sirnaan Tajaajiluu

Ragaan namaa fi miidhamtooni adeemsa haqa kennuu keessattis iddo guddaa qabu. Namoonni kun ogeessota qaamolee haqaa waliin irra deddeebiin namoota wal arganii dha. Hojii haqaa hojjatamuufis galtee guddaa warra ta'anii dha. Kana irraa kan ka'e akkaatan isaan itti qabamanii fi tajaajilaman murteessa dha. Kun kan ta'uufi qabu gama tokkoon hojii hojjatamuuf galtee guddaa waan ta'aniif gama biraan immoo kan achi jirruuf isaan tajaajiluuf waan ta'eefi dha.¹¹⁴

Ragaan namaa kamiiyyuu taanan kenniinsa haqaa keessatti galtee ijoo akka ta'e ni hubatama. Jechi isaan kennan haqa baasuu keessatti iddo ol aanaa qaba. Jecha isaan kennaniin haqni bahuu ykn jallachuu mala. Kanaaf akkaatan nuy isaan itti qabnee jecha isaanii irraa fuunu kan faayidaa isaan sirna haqaaf qaban kana ilaalcha keessa galche ta'uu qaba.¹¹⁵

¹¹⁴ Asii ol yaadannoo lakk 89 ilaala.

¹¹⁵ Kanuma

Gama biraan immoo ragaan namaa lammii akka ta'e baruuun barbaachisaa dha. Lammuin /namni immoo mirgoottan namoomaa fi dimokraasii qaba. Kanaaf seera ifa ta'een haala mirgoottan namootaa sanadoota mirgoottan namoomaa biyyattiin mallatteessitee fi heera mootummaan wal hin faallessineen hambifannoo haqa baasuuf kaa'ame irraa kan hafe haalli qabiinsa ragaa namaa mirgoota fi bilisummaawwan namni akka namaatti bu'ura seeraan qabu kan kabaje ta'uu qaba.¹¹⁶

Haaluma wal fakkaatuun haalli itti namni yakki irratti raawwatee gara qaamolee haqaa dhaqu itti qabamu dhimma xiyyeffannoo barbaadu isa biraati. Barreeffama kanaan kaasuun kan barbaaddame dhimma haala qabiinsaa fi kenniinsa tajaajilaa namoota yakkaan miidhamanii hunda osoo hin taane kanneen daa'immanii fi dubartoota ilaallatan qofa irratti xiyyeffachuun.¹¹⁷

Namni yakki irratti raawwatamee gara dhaabbilee tajaajila haqaa kennan keessaayuu moo gara qaamolee haqaa dhaqan miidhaa irra gaheef deeggarsa barbaadaniiti. Miidhama irra gahe irraa fala barbaacha dhaqu. Kanaaf tajaajilli laatamu kan miidhama irra gahe yaadachiisu fi miidhama biraa fidu ta'uu hin qabu. Kan miidhaa dursee irra gahe irraa isa/isaan dandamachiisu ta'uu qaba.¹¹⁸

Tajaajilli laatamu kan miidhaa yakkaan dhaqqabe irraa dandamachiisu fi dagachiisu ta'uu qaba gaafa jedhamu dhimmichi qixa maraan hiikkamuu qaba. Jechuunis tajaajilli laatamu itti fayyadama jechaa sirri filachu, fakkeenyaf miidhamaan yakkicha ofiif ofitti fide/fidde jedhamuu hin qabu; naannoo hojii miidhama gahe yaadachiisu ta'uu hin qabu; iddo miidhamaan boqatee haalan

¹¹⁶ Kanuma

¹¹⁷ Kanuma

¹¹⁸ Kanuma

waan irra gahe bilisummaan ibsu ta'uu qaba kanneen jedhan kaasuun ni danda'ama.¹¹⁹

2.5. Qajeeltoowwan Bu'uraa Kenniinsa Tajaajilaa

Gosti ogummaa kamiyyuu taanaan qajeeltoowwan bu'uraa ittiin abboomamuu fi ogummichi irra dhaabbatu qaba. Qajeeltoowwan bu'uraa ogummichi irra dhaabbate adda baasuun beekuun nama ogummicha keessa jiruufis ta'ee isa haaraa itti dabalamuuf carraa karaa sirrii fi daangaa keessatti of qabee ogummaa, beekumsaa fi naamusa isaa guddisaa deemuu qabu salphaatti akka adda baafatuuf deeggarsa ol aanaa qaba. Nama biraajila argatuufis tajaajilli inni argachuu qabaatu kan akkamii akka ta'uun akka irra jiraatu adda baafachuuf gargaara.¹²⁰

Dhugaan kun ogummaa kenniinsa tajaajilaafis ni hojjata. Qajeeltoowwan bu'uraa kenniinsa tajaajilaa kanneen irratti barreeffamoonni adda addaa lakoofsaa fi maqaa adda addaa kennaniifii argamu. Haa ta'uutii garuu haayyonni hedduun kenniinsi tajaajilaa qajeeltoowwan bu'uraa saddeet irra akka dhaabbate kaa'u.¹²¹ Isaaniis akka itti aanu kanatti haala kaayyoo mojuulii leenjii kanaa faana deemuun gabaabbinaan dhiyaatanii jiru.

j. Saffisa

Saffisaan tajaajiluun qajeeltoowwan bu'uraa kenniinsi tajaajilaa ittiin abboomamu keessaa kan isa duraati. Tajaajilli tokko qixa sirriin laatamee jira jechuuf ulaagawwan ilaallaman keessaa isa ijoo dha. Akka qorannoonaan

¹¹⁹ Kanuma

¹²⁰ <https://www.userlike.com>, gaafa 5/09/2013 kan laallame.

¹²¹ Kanuma

Yuunivarsiitii Waarwick¹²² agarsiisetti abbaa dhimmaaf deebii hatattamaan laachuun itti quufinsa abbaa dhimmaa dabaluufis ta'ee hir'isuu keessatti gahee ol aanaa qaba. Namni kamuu tajaajila argachuuf iddoor ta'e deemee hiriira abbaa dhimmaa tajaajilicha argachuuf eegu dheeraa yoo arge hin jaalatu. Kanaaf dhaabbanni tokko haalli itti kenniinsa tajaajilaa isaa fooyyessu keessaa inni tokko abbaa dhimmaaf yerootti fala laachuu dha.

Saffisni dhaabbanni tokko itti tajaajila laatu wantoota adda addaa irratti hundaa'a. Kanneen keessaa muraasuma kaasuuf mala dhaabbanni tokko maamila isaa ittiin quunnamu (contact channel), ogummaa hojattoota dhaabbatichaa, angoo hojattooni dhaabbatichaa dhimma hojjatan irratti murteessuf qaban fi kkf'n isaan jalqabaati.

k. Hubannoo Hojjataa

Hojjataan tajaajilaa fi oomisha dhaabbata tokkoon laatamu sirritti beeku tokko dhaabbaticha bakka bu'uun gaaffii abbaan dhimmaa kaasuf deebii sirrii laachuuf carraan qabu guddaa dha. Kun immoo dhimma salphaa miti. Abbaan dhimmaa dhimmi isaa ogeessa hubannoo guddaa qabuun akka fala argachaa jiru akka yaadu taasisa. Abdii abbaan dhimmaa dhaabbaticha irraa qabu ol kaasa.

Dhimmoonni hubannoo hojjataan tokko qabu murteessan hedduu ta'an illee dhimmoonni akka leenjii fi haala qabiinsa raga seenaa abbaan dhimmaa dhaabbatichaa isaan murteessoo dha.

1. Sirrummaa

Saffisni gofti tajaajila qulqullina qabu laachuuf gahaa miti. Saffisaan laachuun akkuma jirutti ta'ee, tajaajilli dhaabbatichaan laatamu sirrii ta'uu qaba. Akka qorannoona 'Johnston'¹²³ akka agarsiisutti abbaan dhimmaa tajaajila sirrii gaafa argatu

¹²² Kanuma

¹²³ Kanuma

iddoo guddaa kennuufii dhabuu danda'a. Itti quufinsa maamilaa ol kaasuu dhabuu mala; garuu immoo tajaajila sirrii hin taane laachuun dandeetii itti quufinsa maamilaa gadi buusuu ol aanaa ta'e qaba.

Sirrummaan tajaajila dhaabbata tokkoon laatamuu dhimmoota hedduu irratti kan rarra'u ta'u illee leenjiin hojjataa dhaabbatichaaf laatamu, sirni TQO dhaabbatichi qabu, fi aadaan hojii gareen hojjachuu dhaabbaticha keessa jiruu isaan ijoo dha.

m. Iftoomina

Iftoomina jechuun hammami ragaan dhaabbata tokko irraa argamu gara gochaatti jijjiirramuu danda'aa dha. Hammam ragaa maamilli barbaadu haala abbaa dhimmichaan hubatamuu danda'uun dhaabbatichi laatuu danda'aa dha. ¹²⁴

Akkuma beekkamu namni tokko tokko uumamumaan dhimmoota haala salphaata'een ibsuuf kennaq qabaachuu danda'a. Namoonni akkasii kunniin uumamumaan kennaq barsiisummaa ykn waa ibsuu qabu. Dhimmoota rakkisoo jechoota salphaan haala ifa ta'een ibsuu danda'u. Kun akkuma jirutti ta'ee garuu jechoonni salphaatti akka hubatamuu danda'aniif ykn hin hubatamneef dhimmoonni akka salphina jechoota itti fayyadamuu, caaseffama haasaa keenyaa, fi jechoota kutaa hawaasaa tajaajilaa jirruun beekkamuutti fayyadamuu gahee guddaa qabu. ¹²⁵

n. Dhaqqabamummaa

Dhaqqabamummaan abbaan dhimmaa rakkoo qabu furachuuf jecha tajaajila dhaabbata tokko irraa argachuuf yommuu barbaadu hammam argachuuf isaaf ykn isheef salphata dhimma jedhu ilaallata. Dhaabbanni tokko maloota quunnamtii maamilaa dafee maamilaaf deebii kennuuf dabdeessisu hojiirra kan oolchu yoo ta'e, yeroo itti abbaan dhimmaa tajaajila dhaabbatichaa argachuuf danda'u yoo ol kaase, fi

¹²⁴Kanuma

125 Kanuma

sirna abbaan dhimmaa ofumaan itti of keessummeessuu danda'u yoo diriirse dhaqqabamummaa isaa ol kaasuu danda.

o. Hojjataa Aangessuu

Hojjataan kamuu hojii hojjatu irratti angoo murteessuu guutuu ta'e itti gaafatamummaa isaa faana qabaachuu akka qabu qajeeltoo kaa'uu dha. Hojjataan aangeffame miira abbummaa hojii hojjatu fi dhaabbaticha irratti horata. Abbaan dhimmaa dhimma isaa hojjataa fi abbaa angoo jidduu osoo hin deddeebi'in xummuratee akka deemu taasisa; dhimmi yeroo gabaabaa keessatti fala akka argatuuf carraa uuma. Kanaaf hojjataa angessuun adeemsa kenna tajaajilaa qulqullina qabu mirkaneessuu keessatti qajeeltoo bu'uraa isa biraati.¹²⁶

p. Miira Hiriyummaan Tajaajiluu (Fr iendliness)

Rakkoo abbaa dhimmaa xiyyeffannoon dhaggeeffachuun hamma danda'ametti miira hiriyummaan qabnee fala laachuufii qabna. Amala gaariin kabaja abbaa dhimmaa eeguun tajaajilli laatamuu qaba. Abbaan dhimmaa kabajaan qabamee mirgii fi kabajni namummaa isaa eeggamee keessummaa'uu akka qabu qajeeltoo akeekuu dha.

q. Baasii Xiqqeessuu (Efficiency)¹²⁷

Tajaajilli laatamu tokko amma danda'ametti gatii madaalawaan laatamuu danda'uu qaba. Qaamni tajaajilu kamuu meeshaalee tajaajilli itiin laatamu, humna, ifaajjii, maallaqa, fi yeroo hojicha hojjachuuf barbaachisu qisaasama hin malle irraa oolchuun tajaajila barbaaddamu laachuu qaba.

Kana jechuun garuu gatii bahu xiqqeessuf jecha qulqullina tajaajila laatamuu gadi buusna jechuu miti. Lamaaniyyuu haala wal madaaleen deemuu qaba dha . Hojicha haala gaariin qisaasama malee hojjachuu qaba.

¹²⁶ Kanuma

¹²⁷ Kanuma

Gaaffilee Marii

1. Sadarkaawan komiin tokko qixa sirriin hiikkachuuf keessa darbuu qabu adda baasuun kaa'aa. Ogummaawan tokkoon tokkoon sadarkaalee kanneenitti tajaajilaan tokko itti dhimma bahuu qabu adda baasuun erga irratti mari'attanii booda fakkeenyaa dhimma qabatamaa tokko fudhachuun gochaan agarsiisaa.
2. Mana hojii keessan keessaa fakkeenyaa qabatamaa tokko fudhachuun maloota tajaajilaan tokko itti quufinsa tajaajilaa maamilaa dabaluuf gargaaramuu qabu adda baasuun dhimma itti bahuun hojjachuun dareef dhiyeessaa.
3. Maloota maamiloota fedhii addaa qaban tajaajiluuf hojiirra ooluu qaban adda baasuun xiinxalaa.
4. Haala itti raga baatota fi namoota yakkaan miidhaman itti tajaajilan irratti hubannoo qabdan dareef ibsaa.

Boqonnaa Sadi

Komii fi Haala Komiin Ittiin Keessummeeffamu

Seensa

Addunyaa kana irratti wanti ta'u marri humna qabeenyaa, yeroo fi iddoon kan daangahee dha. Daangaan akka kanaa kun jiraatu illee dhalli namaa fedhii bal'aa qaba. Hiixatee karoorsa; bal'isee fudhachuu barbaada; waan hundaa ofitti hin xiqqeessu. Fedhii isa tokko yoo guuttate kan itti aanu fedha; sana argachuuf hojjata.

Haa ta'uutii garuu namni waan fedhe hunda argata osoo hin taane waan humna, yeroo fi iddoon jiruun qabatama taasisuu danda'e qofa argata. Dhalli namaa tajaajilli inni argachuuf fedhus akkasuma akka hunda fixataa ta'u barbaada. Kana yaadatti qabateet dhaabbata tajaajila laatuuf bira dhaqa. Garuu immoo addunyaa mataa isheen hunda hin fixannee fi wantoota hedduun daangofte keessa jirra waan ta'eef yeroo mara waan barbaadnu hunda argaachuudhaaf hin milkaa'u.

Garaagarummaan fedhii maamilaa fi qabataman tajaajila dhaabbata tajaajila laatu irraa argatu gidduu jiru kun immoo madda komii maamilaa ta'a. Kanaaf tajaajilaan, tajaajilamaan, fi tajaajilli hanga jirutti komiin maamilaa waan dhibu miti. Waanti guddaan dhugaa kana hubachuun karaa beekumsaan guuttameen furaa deemu dha.

Kutaa Mojuulii kanaa kana jalatti dhimmoonni maalummaa fi barbaachisummaa bulchiinsa komii, gulantaalee fi ogummaa qabanna komii maamiltootaa, qabannoo komii maamiltootaa gosa gara garaa, kenna tajaajilaa keessatti hojmaatilee badaa maqfamuu qaban fi maalummaa fi

barbaachisummaa bulchiinsa komiin wal qabatan gabaabbinaan akka itti aanutti ilaalamani jiru.

Bu'uruma kanaan xumura boqonnaa kanaan booda leenjifamtoonni:-

- Maalummaa bulchiinsa komii irratti hubannoo gahaa ni gonfatu;
- Barbaachisummaa bulchiinsa komii adda baasuun ni ibsu;
- Gulantaalee qabanna komii maamiltootaa adda baasuun ni xiinxalu;
- Ogummaa qabanna komii maamiltootaaf barbaachisu ni tarreessu;
- Qabannoo komii maamiltootaa gosa gara garaa ni xiinxalu;
- Kenna tajaajilaa keessatti dhimmoota maqfamuu qaban adda baasuun ni tarreessu

jedhameeti eeggama

3.1. Maalummaa fi Barbaachisummaa Bulchiinsa Komii

Bakka namoonni lamaa fi sanaa oli jiran mara garaagarummaan fedhii hin dhibu. Garaa garummaan fedhii kun immoo hawwii fi kan dhugaan lafa irra jiru gidduutti addaa addummaa uuma. Karaa ittiin maamilli keenya dhabiinsa itti quufinsa tajaajila manni hojii keenya kennu ittiin ibsatani dha. Kanatu komii ta'a. Kanaaf komii maamilaa jechuun muufii maamilli garaagarummaa waadaa tajaajila dhaabbanni tokko kennuuf seenee fi dhugaatti immoo kenne irraa ka'uun horatu dha. Wal dhabpii akka itti abbaan dhimmaa tajaajila dhaabbanni tokko laatu hawwee fi qabatamaan immoo laatamu jidduu jiruu dha. ¹²⁸

¹²⁸ G. Lister, F. Rosleff, M. Boudioni, F. Dekkers, E. Jakubowski and H. Favelle (2008), “Handling Complaints in Service Delivery: International Lessons for England”, Report prepared for the UK National Audit Office.

Komiin maamilaa madda isaa bu'ura godhachuun gosa garaa garaa qabaachuu mala. Muraasa kaasuuf

- a. Komii akkaataa dubbii sirrii hin taane irraa maddu,
- b. Adeemsa keessoo ykn
- c. Hir'ina qulqullina tajaajilaa irraa kan maddu ta'uu mala.

Kanaaf maddii fi gosti isaa hedduu dha. Wanti guddaan komii maamilli keenya kaasu akka carraatti ilaaluun madda rakkoo keenyaa ittiin barree akka galteetti fayyadamuun of fooyessaa deemuun fala guddaa dha. Xiyyeeffannoon yoo dhaggeeffatame immoo komiin tokko tokko fala komii kaasuu illee qabatee dhufuu mala.¹²⁹

Kana irraa kan ka'e haayyooni komiin maamilaa dhaabbata tokkoof akka galtee guddaatti ilaalamu jedhu. Akka haayyota kanaatti maamilli komii kaasu sababa yaadaa fi dhimma isaan komachiise nuuf laataniif galatoonfatamuu qabu. Dhaabbanni tokko akka salphaatti hanqinoota oomishnii fi tajaajilli isaa qabu baruuf gargaara. Carraa guddinaa fi of fooyessaa deemuu bal'aa ta'e dhaabbatichaaf uumu.¹³⁰

Komii abbaan dhimmaa kaasu qixa sirriin ulfaatina malu kennuufin madaaluun mataan isaa adeemsa dhaabbata tokko foyyessuu keessatti tarkaanfii isa duraati. Hammuma komii maamila isaa furuuf tattaafatu carraan of fooyessaa deemuu dhaabbata tokkoo dabala deema. Hanqinoota ijoo tajaajila isaa irra jiru illee adda baafachaa dhufa. Hojjataan illee rakkoo kana hiikuuf akka marii dhugaa taasisuun qaawwa jiru duuchuuf carraaqqii dabalataa taasisaa deemu taasisa.¹³¹

¹²⁹ Kanuma

¹³⁰ Kanuma

¹³¹ Kanuma

Kun immoo hojjattoonni dhaabbatichaa onnee irraa maamila faana dubbachuuf rakkoo jiru hubachuuf akka carraa argatan taasisa. Kun immoo maamilli akka qaama murteessaa milkaa'inaa dhaabbatichaa keessa isa tokko ta'anitti of ilaalan taasisa. Komiin maamila irraa dhufu dhaabbanni tokko hammami hojjataan isaa maamilaaf tajaajila qulqullina qabu laachuu akka danda'u karaa ittiin madaaluun qaawwa jiru guutaa fooyessaa deemu uuma. Akka mala leenjii hojjataa haaraa ittiin leenjisaa fi hojiin wal barsisaa ittiin deemmamu tokkootti illee ni fayyada. Kana irraa kan ka'e komiin maamilaa dhaabbata tokkoof qormaata osoo hin taane carraa ittiin of fooyessaa deemuu uumaaf.¹³²

3.2. Gulantaalee fi Ogummaa Qabannaa Komii Maamiltootaa

Maamilli sababa adda addaaf komata. Komiin isaanii gariin sababa dhugaa qaba, gariin immoo hin qabu. Nama maamila tajaajilu kamuu namni al naamusawaa ykn dafee aaru yeroo yeroon quunnama. Kun dhugaa adii fi ragaa hin barbaanne. Namni akkuma bifti isaa adda adda ta'e amalli isaa illee adda adda. Garuu immoo haalli tajaajilaan itti abbaa dhimmaaf deebii deebisu, haalli itti inni qabuu fi simatu garaagarummaa guddaa uumuun abbaa dhimmaa amala adda addaa qabu kana hamma danda'ametti akka tajaajila keenyatti quufee deemu taasisuu irratti shoora guddaa qaba.¹³³

Abbaa dhimmaa aaree gara mana hojii keenyatti dhufu faana haasa'uun rakkisaa ta'u illee adeemsa ogummaa sadarkaa adda addaa keessa darbuu gaafatutti fayyadamuun maamilichi tasgabbaa'ee miira dhugaan dhimma

¹³² Kanuma

¹³³ Stats SA. 2001c. Service Delivery Improvement Programme for the 2002/2003 Planning Period. January 2002.

koo naaf furuuf deemu jedhu horatee akka karaa sirriitti deebi'u taasisuu danda'a. Maamilli haala kanaan gaafa dhaggeeffatamee hubatamee rakkoo isaatti fala argatu maamila amanamaa mana hojii keenyaa ta'a.¹³⁴

Gulantaalee fi ogummaawwan qabannee komii maamilaan kanneen haayyonni barreeffamoota hedduu keessatti iddo gurguddoo saddeetitti qooduun kaa'anii jiru. Isaanis:^{~135}

a. Abbaan Dhimmaa Carraa Komii Itti Dhiyeefatu Uumuu/Mijeessuu

Abbaan dhimmaa keenya waa'ee tajaajila nu laannuu ilaachisee maal akka jedhu dubbachuu kan danda'u carraa itti yaada isaa ibsatu yoo argatee dha. Kanaaf maamilli keessas ta'ee alaa waa'ee tajaajilaa fi oomisha manni hojichaa laatuu ilaachisee waa akka jedhuuf iddo sirrii uumufiin barbaachisaa dha. Maamilli yaada isaa walghaah, saanduqa yaadaa, fi kkf irratti ibsuu danda'a. Kanaaf kun mijachuu qaba.

b. Xiyyeeffannoон Dhaggeeffachuu

Maamilli aaree komii gaafa kaasu waan biraan yaada keenya qabu irraa bilisa taanee xiyyeeffannoо guutuu fi qalbiin dhagahuu qabna. Namni aaree komii isaa nutti himatu komii isaa waan inni kaasaa jiru haasaa isaa duuka taanee irraa dhagahaan akka jirru baruu fedha. Sa'aa sanatti waan inni/isheen kaasaa jiru qofa dhagahuu qabna. Sagaleen isaa illee osoo waraabbamee gorfama.

Haaluma wal fakkaatuun komiiwwan maamilaan qaaman hin dhiyaannee fi maloota dhiyeessa komii adda addaatti fayyadamuun dhiyaataniif ulfinni

¹³⁴ Kanuma

¹³⁵ Asii ol yaadannoo lakk 103 ilaala.

malu kennameefi xiyyeeffannoon ilaallamanii qorannoон barbaachisu gaggeeffamee deebiin laatamuufii qaba.

c. Dubbatee Akka Fixatuuf Yeroo Muraasa Eeguu

Maamiloota aaranii dhufan tokko tokko akka waan barbaadan dubbatanii xummuratan gochuun ni gorsama. Kanaaf yeroo muraasa kennuufiin waan barbaadan dubbatanii akka fixatan gochuun barbaachisaa dha. Adda osoo hin kutin, obsaa fi of too'annoон dhaggeeffachuu gaafata. Yeroo akka kanaa kana keessatti hundaa ol dhaabbata keenya akka bakka buunee jirru yaaduun faayidaa guddaa qaba.

d. Dhimma maamiltootaa hubachuun fi madaaluu

Yaada maamilli yeroon kennameefii fi bifaa adda addaan carraa argateen kaase walitti qabuun ragaan deeggaruun madaaluu fi rakkoo komiif ka'uumsa ta'e addaan baasuun hubachuun barbaachisaa ta'a. Gulantaan kun komii maamilaa hiikuuf iddo guddaa qaba. Kanaaf komiin maamilaa sadarkaa kanatti hubatamee qindaa'ee fala argachuuf qophaaha.

e. Dhimmicha Mirkanoeffachuu

Abbaan dhimmaa sababa gahaa waan qabuuf komachuun danda'a. Yeroo tokko tokko immoo sababa gahaan osoo hin jiraatiin komachuun mala. Naanna'ee naanna'ee maamilli keenya gooftaa keenya. Sababa inni jiruuf jirra. Akka qajeeltootti wanti maamilli kaasu hundi sirrii dha.

Haalli addaa ragaa qabatamaan qulqulleessuu dha. Maamila qaaman ofitti siiskuun dubbisuun dhimmicha adda baasuu dha. Rakkoon jira taanan adda baasuuf irratti hojjachuuf of qopheessu, rakkoo hubannoo irraa yoo ta'e maamilaan wal hubachuun galatoonfachuun adda bahuu barbaada.

f. Fala fi Yaada Guduunfaa Laachuu

Maamilaaf komii inni kaase irratti fala laachuun kan danda'amu ragaa gahaan erga walitti qabamee fi dhimmicha haala gahaa ta'een erga hubanneen booda ta'uu qaba. Kana malees, bu'ura qajeelfamaa fi sirna hojii mana hojichaan maal gochuu fi gochuun akka hin danda'amne beekuu gaafata. Waadaa raawwachuu hin dandeenye laachuun bu'aan isaa kufaatidha. Gaafa fala laannu kabaja nammaa eeguun haala namma hawwatuun ta'uutu nurraa eeggama. Maamilli rakkoon keenya ta'uu fi haala kamiin hiikkachuu akka danda'u baruu qaba.

Guyyaa muraasan booda bilbiluun maamila komii dhiyeesse kana waa'ee dhimmicha dubbisuun, guyyaa biraat jila barbaadee gaafa dhufu jajjabeessituu adda addaa gochuufin , waraqaa ragaa kennuun , ... maamila komii dhiyeesseef beekkamtii addaa kennuun haala addaan maamila amanamaa ta'ee dhaabbata keenya faana turuu danda'a.

h. Komachuu Isaaf Maamila Galateenfachuu

Komiin maamilaa sababa maleessa kan ta'ee fi maamilichi kan aaraa jiru lafaa ka'ee ta'uu isaa mataa isaa gaafa barree maamila komii isaanii gara keenya fiduu isaaniin galateenfannee isaan faana marii yoo eeggalle salphaatti rakkoo jiru irratti wal hubachuun danda'ama. Kana gochuu keenyan gama tokkoon maamilli hanqina kenniinsi tajaajilaa keenya qabu akka nutti agarsiisu jajjabeessina; gama biraan isaaniif dhimmamuu keenya maamila keenyatti himaa jirra waan ta'eef bu'aa guddaa qaba.

i. Hanga Komiin Maamiltotaa Furmaata Argatutti Hordofuu

Dhaabbanni tokko komii ka'eef fala kennee qofa callisuu hin qabu. Adeemsa keessa darbamee falli laatame, bu'aa argame, dhimmoota fooyya'an, fi sadarkaa itti quufinsa maamilaa adda baasuun agarsiisuun murteessaa dha.

Kana malees furmaatichi maal irra akka jiruu fi rakkoo maal akka hiikee hordofuun barbaachisaa dha.

3.3. Qabannoo Komii Maamiltootaa Gosa Gara Garaa

Dhaabbanni tokko abbootii dhimmaa kumaatamaan lakkaa'amu qabaachuu danda'a. Akkuma baayyina isaanii fedhiin isaanii, amalli isaanii, aadaan isaan keessaa dhufan, haalli guddina isaanii, qabatamni isaan keessa jiranii fi kkf'n isaanii addaa addummaa bal'ina qabu qaba.¹³⁶

Kun immoo abbootiin dhimmaa amalaan fi fedhii addaa addaa akka qabaatan taasisa. Komii maamiloota amalaan fi fidhii addaa addaa qaban kanneen akka akka isaatti haala faayidaa fi fedhii gaarii dhaabbatichaa ol kaasuu danda'uun qabuun fala itti kennuun murteessaa dha.¹³⁷

Gama kanaan maamila dhaabbata tokkoo iddo gurguddoo afuritti quoduun gabaabbinaan ilaaluun ni danda'ama. Gosti maamilaa jalqabaa warra dogongora tajaajilaa kami iyyuu hin fenee (The High-Roller Customer) dha. Maamilli akka kanaa kun tajaajilli dhaabbata tokkoon laatamu yeroo mara qulqulluu, fixataa, fi isa dhugaa akka ta'u barbaadu. Tajaajila dhugaa, hanqina hinqabne, yeroo barbaadanitti fi hanga barbadan argachuun fedhu. Kanfaluu /furmaata sirrii argachuuf kan barbaadan tajaajila akka kanaa kanaafi.¹³⁸

¹³⁶ ATEKE, Brown Walter , ASIEGBU, Ikechukwu Francis Ph.D. & NWULU , (2015) CUSTOMER COMPLAINT HANDLING AND RELATIONSHIP QUALITY: ANY CORRELATION?, Department of Marketing, Rivers State University of Science and Technology, Nigeria.

¹³⁷ Kanuma

¹³⁸ Kanuma

Maamilli akka kanaa kunniin komiin isaan dhiyeessan sababa sirrii ta'e irratti kan hundaa'ee dha. Kaayyoon komii maamila akka kanaa aantummaa fi iddo guddaa dhaabbatichaaf qaban irraa madda. Kayyoon isaanii inni guddaan dhaabbanni tajaajila irraa argatan fooyya'ee arguu dha. Kana irraa kan ka'e komiin gosa maamiloota kanneeniin ka'u fooyya'iinsa dhaabbata tokkoof iddo ol aanaa qaba. Waan ta'eef komiiwwan maamiloota kanneenii kabajaan dhageeffachuu fi sababa isaan dhiyeessan sirnaan sakatta'uun madda isaa adda baasuun fala laachuufiin barbaachisaa dha.¹³⁹

Abbootiin dhimmaa gosti inni lammataa immoo warra tajaajila isaaniif hin malle seeraan ala argachuuf (**The Rip-Off Customer**) jecha komatanii dha. Gosti abbootii dhimmaa kunniin kan komatan dhuguma hanqinni tajaajilaa isaan muuddatee osoo hin taane karaa seeraan alaan tajaajila silaa sirna jiru keessatti argachuu hin dandeenye karaa seeran alaa fi sirna jiruun ala argachuuf barbaadanii fi karaa kanaan tajaajilicha waan dhabaniif kanneen komatanii dha. ¹⁴⁰

Kaayyoon gosa maamiloota kanneenii dhabiinsa haqaa osoo hin taane komii sobaa dhiyeessuun waan isaaniif hin malle argachuu dha. Karaa hin malleen seeraa fi sirna jiru jallisuuf faayidaa isaanii warra guuttachuuf fiigan malee warra fooyya'iinsa tajaajilaa dhaabbata tokkoof dhimmamanii miti.

¹³⁹ Kanuma

¹⁴⁰ Johnston, R. (2001) Linking complaint management to profit, International Journal of Service Industry Management, 12(1)

Falli maamila akka kanaa kana moo'achuuf gargaaru dhiibbaa komataaf harka kennuu dhiisuu dha. Komiiwwan ka'aniif ragaa gahaa fi qabatamaa irra dhaabbachuuun itti himuun akka gocha isaanii irraa deebi'an taasisuu dha. Deebii malu laachuufii dha. Imaammata mana hojichaa fi sirna jiru qofa hordofuuun hojjechuu dha.¹⁴¹

Gosti maamilaa warri sadaffaan kanneen maqaa mana hojii balleessuuf (The Meek Customer) komii dhiyeeffatanii dha. Maamilli akka kanaa kun komiin isaan kaasan dhaabbata tajaajila laatuun ni hiikkata jedhanii hin amanan. Waan akka dhaabbanni kun waa'ee itti quufinsa isaaniif dhimmamu itti hin fakkaatu. Kana irraa kan ka'e komii qaban illee ifoomsuuf, komii qaban hubachiisuf of rakkisuuf fedhii hin qaban. Callisanii iddo tajaajilichaa gadi dhiisuun deemuu filatu. Kana irraa kan ka'e maamilli kunniin komii isaanii dhaabbaticha/ bakka bu'aa dhaabbatichaatti dhiyeessuun akka fala argatan taasisurra qaama biroo bira deemuun qaama kanatti dhaabbata tajaajila isaaniif laatu komatu.¹⁴²

Komii maamila akka kanaa kanaan ka'u irra aanuun kan danda'amu dursa rakkicha ykn komii isaan kaasan adda baasuun hubachuun furmaata isaaf ragaa qabatamaa fi sirrii qabachuun maamilichuma faana marii hatattamaan gaggeessuu dha. Komii kaasaniifis dafanii fala kaa'aa deemuu

¹⁴¹ Kanuma

¹⁴² Keiningham, T. L., Frennea, C., Aksoy, L., A. & Mittal, V. (2015). A five-component customer commitment model: Implications for repurchase intentions in goods and services industries. *Journal of Service Research*, 1-18. Retrieved from <http://ssrn.com/abstract=259391>

dha. Yoo didame immoo ragaa qabatamaa irra dhaabbachuun fala laachuun ifoomsuu dha.¹⁴³

Gosti maamilaa inni afrappaan warra yeroo mara komatan (The Chronic Complainant) dha. Abbootiin dhimmaa kunniin hamma barbaadame tajaajilli sadarkaa isaa eeggatee fi kenniinsi tajaajilaa qulqulluu ta'e hojii irra oolu illee komii isaanii hindhiisan. Warra yeroo mara akka rakkoon jirutti yaadanii dha; homtuu isaan hin quubsu. Hin gammadanis. Yeroo mara irra deddeebin komii dhiyeessu.¹⁴⁴

Maamilli akka kanaa kun miira aarii keessa nama galshuu danda'a. Haa ta'uutii garuu maamila amala akka kanaa kanneeniif illee deeggarsa gahaa ta'e laachuun dirqama tajaajilaati. Namoota akka kanaa kanaan miira hin taane keessa akka hin galleef tajaajilaan tokko kaayyoo dhuunfaa isaa osoo hin taane kaayyoo mana hojii isaa galmaan gahuuf achi kan jiru ta'uu hubachuu qaba. Maqaa gaarii mana hojii isaa akka hin miine maamila akka kanaa kana obsa cimaan, miira ofii too'achuun, xiyyeffannoona , haalan dhaggeeffachuun, dhiifamaa gaafachuu fi komicha sirreessuuf waadaa galuun keessummeessuu gaafata.¹⁴⁵

3.4. Kenna Tajaajilaa Keessatti Hojmaatawwan Badaa Maqfamuu Qaban

Tajaajilaan tokko gaafa abbaa dhimmaa wajjin wal argee, bilbilaanis haa ta'u qaaman, tajaajila laatu dhaabbataa fi tajaajila dhaabbanni isaa laatu

¹⁴³ Kanuma

¹⁴⁴ Kanuma

¹⁴⁵ Johnston, R., & Mehra, S. (2002). Best-practice complaint management. Academy of Management Executive, 16(4).

bakka bu'a. Kana waan ta'eef waanti inni ykn isheen raawwattu, akkaatan itti hojjattu, uffattu, dubbattu, fi kkf'n akka kan dhaabbaticha inni ykn isheen bakka buuteetti ilaalama. Waanti inni /ykn isheen raawwattu kun immoo maamila mufachiisee mana hojichaa rakkoo keessa galchuu danda'a ykn immoo maamila gammachiisuun manni hojichaa addunyaa dorgommii kana keessatti moo'ataa ta'ee akka bahu taasisuu danda'a. Dhaabbatichatti maqaa gaarii horuu ykn maqaa isaa balleessuu danda'a. ¹⁴⁶

Kana waan ta'eef haayyonni bakka bu'aan dhaabbata tajaajila abbaa dhimmaaf kenu tokkoo gaafa maamila waliin wal argee tajaajila laatu dhimmoota itti aananii gabaabinaan dhiyaatan kanneen gonkuma akka hin raawwanne gorsu. Isaanis :~¹⁴⁷

a. **Fuulaa fuulatti ilaala keessummeessuu dhabuu**

Namni abbaa dhimmaa keessummeessu tokkoon tokkoo sochii qaama isaa maamilaaf hiikkoo kan qabu ta'uu beekuu qaba. Kana waan ta'eef sochii qaama isaa amma danda'een too'achuu qaba.

Keessaattuu immoo akkaataan itti maamila ilaallu hiikoo guddaa qaba. Fuulaa fuulatti maamila laaluun keessummeessuun dhimma murteessaa dha. Abbaa dhimmaatti gaafa haasofnu fuula fi fuulatti kan ilaallu yoo ta'e kana jechuun isaaf dhimma isaa xiyyeffannoona yaada guutuun dhagahaan

¹⁴⁶ Edvardsson, B., Johnson, M. D., Gustafsson, A., & Strandvik, T. (2000). The effects of satisfaction and loyalty on profit and growth: Products versus service. Total Quality Management, 11.

¹⁴⁷ <https://www.customerexperienceinsight.com/7-deadly-sins-of-customer-service/> , gaafa 22/06/2013 kan ilaallame.

jirra jechuu dha. Waan namni kun jechaa jiru dhugumaan dhagahamaa jira jechuu dha.

Kallattii fi kallattiitti ilaala maamila faana haasa'uun maamilichi tajaajilaan isa faana jiraachuu fi kan inni jedhu dhagahaa jiraachuu isaa itti agarsiisa. Kun immoo amala maamilli keenya nutti agarsiisuu malu too'achuuf illee fala gaarii dha. Haayyooni maamilli gaafa nu bira gahu lafa laaluun ykn waa ilaaluun yommuu dubbii eeggallu ija isaa keessa ilaaluu akka hin qabne gorsu. Kan ta'uu qabu jalqabumaa kallattiin ija keessa ilaaluu eeggaluun achumaan gara haasatti seenuun murteessadha. Oromooneis 'dubbiin ijaan galti' jedha mitii ree. Waan ta'eef maamila keenya fuula fuulatti ilaala keessummeessuu dhabuun miidhaa waan qabuuf maquu qaba.

b. Kabajaan tajaajiluu dhabuu

Haayyuun 'Douglas Adams' jedhamu barbaachisummaa kabajaan maamila tajaajiluu gaafa ibsu

"To give real service, you must add something which cannot be bought or measured with money, and that is integrity and sincerity." jedhee jira.

Haayyuun kun hadhuura yaada kanaa haalan ibsee jira. Kenna tajaajila abbaa dhimmaa keessatti kabajaan nama tajaajiluu oomisha ykn meeshaa ijaan argamu ykn qabatamaa ta'e tokko miti; garuu immoo isa malee maamilli tajaajila qulqulluu fi fedha isaanii guutu argachuu hin danda'an.

Abbootin dhimmaa bara kanaa guddina tekinolojiin addunyaan gara ganda takkaatti waan jijjiirramteef tajaajilli kam eenyuun qulqullina akkaamiin akkamitti akka laatamu fiijee addunyaaf afran irraayyuu odeeffannoo yeroowaa qabu. Kana waan ta'eef oomisha gaarii isa badaa irraa, tajaajila

qulqulluu isa hin malle irraa adda baasuuf hin rakkatan; kabaja feekkeessaa maamilaaf taasifamu isa dhugaan taasifamuuf irraa adda baasuun hin rakkisuun.

Takkaayyuu maamilli dhaabbanni tajaajila isaa laatu akka kabajaan hin tajaajille yoo baranii jedhan isaan tursuun nama rakkisa; kan biraallee simachuun rakkoo dha. Kabajni maamilaaf tajaajilaan wal qabatee laatamu aadaa fi qajeeltoowwan bu'uraa mana hojichaa irraa madda; ibsa manichaati. Maamilli immoo dhaabbilee aadaan mana hojii isaanii kabaja malu kennuuf irraa tajaajilamu fedhu. Abbaan dhimmaa dhaabbata jaalatuu fi barbaachisoo isaan taasisan irraa tajaajila argachuuf filatu.

Maamila kabajaan tajaajiluun walitti dhufeenyu dhaabbanni tokko maamila faana taasisu darbaadha. Kabaja dhaabbanni tokko hojjataan isaa kaka'uumsaan akka hojjatuuf, hojii isaan fakkeenyu akka ta'uuf, fi akkuma ofii isaaf kabajamee dhaabbata isaan tajaajilame kana immoo maamila dhaabbata isaa kabajaan tajaajilu taasisu mara dabalata. Kabajni maamilaa oomishaa fi tajaajila sirrii, qulqulluu fi kabaja maamilaa waliin wal madaalu laachuu illee dabalata. Kun hundi isaayyuu calaqqee aadaa mana hojii tokkooti. Kana waan ta'eef maamila kabajaan tajaajiluun ga'uumsa tajaajilaa manni tokko laatuu fi guddina dhaabbataaf illee murteessaa dha.

c. Maamiltoonni Sababa Keessumaa'uu Dhabuutiin Mana Hojiitti Akka Baay'atan Taasisuu

Yeroon maamilaaf qabeenya guddaa dha. Abbaan dhimmaa dhimma isaa yeroo gabaabaa ta'e keessatti xummuratee deemuu barbaada. Dhaabbanni tajaajila kennu tokko tajaajila laatu yeroo gabaabaa keessatti laachuun

maamila isaa dafee keessummeessuun kara dhimma isaanii akka deeman taasisuu qaba.

Iddoo dhaabbanni tokko tajaajila itti kennutti abbaan dhimmaa ni baayyata taanaan saffisni tajaajilli itti laatamaa jiru fedhii abbaa dhimmaa maamila keenya barbaacha dhufuun wal madaalaa hin jiru jechuu dha. Namni iddo tajaajila dhaabbanni tokko laatuutti walitti kuufamee jira jechuun yoo xiqqaate hiikoowwan itti aanan kanneen qaba:

- ✓ Abbootiin dhimmaa waan barbaacha dhufan argachaa hin jiran,
- ✓ Lafti dhaabbatichi tajaajila itti laatuu fi akkaatan tajaajilli itti argamu ifa waan hin taaneef maamilli maal akka gochuu qabu akka hin hubanne,
- ✓ Tajaajilli maamilaaf laatame fedhii maamilaa guutuu kan hin dandeenye ta'uu isaa

Kana waan ta'eef dhaabbanni tokko tajaajila laatu hamma danda'ameen saffisa gahaa ta'een laachuu qaba.

d. Maamiltoonni Yeroo Dheeraaf Akka Eggatan Taasisuu

Dheerinni yeroo maamilli tajaajila argachuuf dhaabbatee eegu itti quufinsa tajaajilaa maamilaa irritti dhimmoota dhiibbaa guddaa qaban keessaa kan isa duraati. Kana waan ta'eef dhaabbanni tokko yeroo tajaajilli tokkoo itti kennamuu qabu haalan bulchachuu qaba.

e. Iddoo Hojiitti Jeeqamuu

Bakka hojiitti wantoonni toora xiyyeffannoo keenya irraa nu maqsan hedduutu jira. Wantoonni akka kanaan xiyyeffannoo tajaajilaa waan silaa itti xiyyeffachuu qabu irraa fudhatan kunniin keessoo tajaajilaa mataa isaa

irraa kan maddan (internal (such as fatigue, rumination, or stress)) ykn kanneen alaa dhufanii dhiibbaa itti uuman (external (such as noise)) ta'uu mala. ¹⁴⁸

Hojjataan tokko tajaajila bakka hojiitti raawwachuu qabu dhiisuun waan biraa akka raawwatuuf dhimmoonni akka hojii hojjachaa jiru irratti fedhii dhabuu, sababoota adda addaaf dhimmichatti xiyyeefannoo laachuu dadhabuu, ykn jeequmsa naannoo hojii jiruu sababa ta'uu mala. Kanneen keessaa sagalee bakka hojiitti akka hojii xiyyeefannooh hin hojjanne jeeqan kanneen akka waahila hojii iyyaa (noisy co-workers), sagalee waajjira keessaa, daawwanna miseensa maatii, sagalee ala irraa dhagahamu, fi kkf akka fakkeenyatti kaasuun ni danda'ama. ¹⁴⁹

Tajaajilaan tokko yeroo tokkotti hojiid huma tokko hojjachuu qaba. Maamila tokko qofa al tokkotti keessummeessuu qaba. Kana ta'uu baannan dhiibban inni fidu bal'aa dha. Gama tokkoon maamila dura nu bira jiru dhiisuun yommuu hojii biraa eeggallu ykn gocha biraa raawwannu maamilli nu nuunfa; muufata.; hin gammadu. ¹⁵⁰

Dabalataan yaanni tajaajilaa kanaa waan hiramuu carraa tajaajila laatamu haala sirrii hin taaneen laachuu dabala; qulqullina gadi buusa; lamaanuu

¹⁴⁸ Sudhir Kale, CRM Failure and the Seven Deadly Sins in Service Delivery , 2004, Bond University.

¹⁴⁹ Nemeth, C., Papautsky, L., Grome, A. & Fallon, C. (2014). Computer-Based Training in Human-Systems Integration Technical Report. Federal Railroad Administration. U.S. Department of Transportation. Washington, DC. 20590

¹⁵⁰ Kanuma

haala gahuumsa qabuun osoo hin laatin hafuu uuma. Dhugaa kana ilaalchisee citni barreeffamaa itti aanu kun kan itti aanu kana kaa'a.¹⁵¹

Attending to the new task increases the risk of an error with one or both of the tasks because the stress of the distraction or interruption causes cognitive fatigue, which leads to omissions, mental slips or lapses, and mistakes.

Qorannoowwan armaan dura gaggeeffaman akka agarsiisanitti dhimmoonni iddo hojiitti yaada namaa hiran bu'aa qabeessummaa, oomishtummaa, fi gahuumsa hojjataa gadi buusu. Kanaan danbalata hojjataan adda ciccitiinsa hojii sababa kanaan uummame kana bakka buusuuf saffisaan akka hojjatuuf sababa ta'a. Kun immoo dhiphinaa fi soda hojjataa keessatti uuma. Tajaajila fi oomishni dafidafii akka oomishamuu fi laatamu taasisa.

Kana waan ta'eef dhimmoota iddo hojiitti yaadaa fi xiyyeffannoo hojjetaa fuudhuun hojjataan akka hojii harkaa qabu xiyyeffannoон hin hojanne taasisan kanneen irratti hojjachuun bu'aa qabeessummaa dhaabbata tokkoof barbaachisaa dha. Kana galmaan gahuuf haayyonni adda addaa mala adda addaa kan gorsan ta'u illee hedduun isaanii haala bara nu keessa jiru kana ilaalcha keessa galcheen tajaajilaan tokko kanneen itti aanan kanneen akka raawwatu gorsu.¹⁵²

Isaan keessaa fakkeenyota gurguddoo kaasuuf, hojii daangaa yeroon adda baasuun raawwachuu, gaafa hojii hojjannu ‘offline mode’ taanee hojii

¹⁵¹ Kanuma

¹⁵² Kanuma

keenya hojjachuu, iimeelii keenya guyyaatti sa'aa adda bahee kaa'ame tokko qofa ilaaluu, bilbila keenya iddo hiixuu kaa'uun yoo yaame qofa kaasuu, beeksiftuwwan adda addaa cufuu(turn off notifications), fi kkf fa'aan isaan muraasa.¹⁵³

f. Hanqina beekumsaa

Gareen tajaajila laatu tokko waa'ee tajaajila laatuu ilaalcissee hammuma beekumsi isaa dabalaan deemu ofitti amantaan isaa, gahuumsi tajaajila ittiin laatuu fi bu'aa qabeessummaan isaa dabalaan deema. Abbootiin dhimmaa tajaajilaa ofitti amanuu fi tajaajila laatu irratti amantaa bi beekumsa guutuu qabu fedhu. Tajaajilaan tokko beekumsa dhimma inni irratti tajaajila laatu irratti beekumsa qabu mala adda addaatti fayyadamuun gabbifachuu danda'a.¹⁵⁴

Kanneen keessaa maddoota odeeffannoo tajaajila inni laatu irratti hubannoo fi beekumsa ishee/ isaa ol kaasan kanneen akka muxxannoo dhuunfaatti fayyadamuu, barreeffamoota waa'ee tajaajilichaa/oomishichaa ilaallatan adda addaa dubbisuu, kaatalogii tajaajilichaa /oomishichaa ilaaluu, fooramiiwwan adda addaa, duub deebii maamilaa, fi kkf akka fakkeenyatti kaasuun ni danda'ama. ¹⁵⁵

g. Hudhaa imaammataa

Dhaabbanni tokko tokko imaammata kenna tajaajilaa qabu. Imaammanni kenna tajaajilaa barreeffama qajeelfama, gorsa, fi fakkeenyenna kenna tajaajilaa gareen tajaajila kenu ittiin qajeelfamee tajaajila laatuu dha. Barreeffama

¹⁵³ Kanuma

¹⁵⁴ Francis, D. & Bessant, J. (2005). Targeting Innovation and Implications for Capability Development. *Technovation*, 25 (3), 171-183.

¹⁵⁵ Kanuma

deemsa kenniinsa tajaajilaa haalaa fi amala ittiin tajaajilli abbaa dhimmaaf laatamu dha..

Imaammanni kenniinsa tajaajilaa barreffama tajaajiltoonni dhaabbata tokkoo hundi isaanii hordofuun tajaajila laatanii dha. Faayidaan isaa inni ijoon tajaajilli mana tokko keessatti laatamu haala wal fakkaatuun akka laatamu taasisuu dha. Kun immoo tajaajilli laatamu haala bu'aa qabeessa ta'ee fi logummaa bifaa kamuu irraa bilisa ta'een akka laatamu taasisa. Dhugaa kana ilaachisee citni barreffamaa kun kan itti aanu kana kaa'ee jira.¹⁵⁶

Customer service policies are an important document for any customer service team. It helps ensure that customers are treated in a similar fashion across all customer service representatives regardless of where they reside. Having a structure in place guides and helps customer service reps get up to speed and ensures customer happiness and success. If your business is growing, it's even more crucial to have such documentation in place. More customers lead to more customer interactions via multiple communication channels (social media, email, calls, etc), which in turn, creates more room for error. Growing a business is vital, but so is the practice of ensuring consistent customer service. This is why its necessary to have a clearly defined customer service policy that should be adhered by everyone in the organization.

¹⁵⁶ Anthanassopoulos, A. Gounaris, S. and Sathakopoulos, V. (2001). Behavioural responses to customer satisfaction: an empirical study. European. J. Mark, 35 (5/6).

Gaaffilee Marii

1. Maalummaa fi Barbaachisummaa Bulchiinsa Komii adda baasuun ibsaa.
2. Komii maamilli tokko kaasu qixa sirrii ta'een hiikuuf sadarkaalee keessa darbamuu qabu adda baasuun irratti mari'a dha.
3. Komii maamilli kaasu haala bu'aa qabeessa ta'een hiikuuf ogummaa hojiirra ooluu qabu tarreessuun irratti mari'achuun dareef dhiyeessaa.
4. Gosoota maamilaa tajaajilaa dhaabbata tokkoof komii dhiyeessuu danda'uu adda baasuun erga itti mari'attanii booda ogummaa komii takkoon tokkoo gosa maamiloota kanneenin dhiyaatuuf fala hiikuuf hojiirra ooluu qaban mariin erga gabbistanii booda dareef dhiyeessaa.
5. Tajaajilaan tokko gaafa tajaajila laatu dhimmoota irraa of qu sachuu qabu adda baasuun erga mariin gabbistanii booda ibsaa.

Wabiilee

1. Teicher, J., Hughes, O. & Dow, N. (2002) “E-government: a new route to public service quality”, *Managing Service Quality*, vol. 12(6), p. 384-93.
2. Vijayakanth Urs M.C., Harirao A.N., Santhosh Kumar A.N.(2014), “Customer Satisfaction Through Service Quality In Public Service ”, *Journal Of Emerging Research In Management & Technology* Issn: 2278-9359 (Volume-3, Issue-5)
3. Zeithaml, Valerie A. & Bitner, Mary J. (1996) *Services Marketing*, McGraw-Hill, New York, N.Y Kotzar, H., Seuring, S., Muller, M. And Reiner, G. (2005).
4. Research Methodologies In Supply Chain Management, Yhysica-Verlag, Germany: Heidelberg. Zeithaml, Valerie A., Berry, Leonard L. & Parasuraman, A. (1996) “The Behavioral Consequences of Service Quality,” *Journal Of Marketing*, Vol. 60(2), P.31 ~46.
5. Zelalem Teklemariam, Abiyu Mekonnen, Haji Kedir and Getachew Kabew (2013) Clients and clinician satisfaction with laboratory services at selected government hospitals in eastern Ethiopia. *BMC Research Notes*.
6. .Fariba Azizzadeh, Karam Khalili, Iraj Soltani Service Quality Measurement in the Public Sector (2013).
7. International Journal of Economics, Finance and Management. VOL. 2, NO. 1.
8. Gowan, M., Seymour, J., Ibarreche, S. & Lackey, C. (2001) “Service Quality In A Public Agency: Same Expectations But Different Perceptions By Employees, Managers, And Customers,” *Journal Of Quality Management*, Vol. 6, P. 275-291.

9. Iihaamie, (2010). Service Quality In Malaysian Public Service: Some Findings International Journal Of Trade, Economics And Finance, Vol. 1. Jenet (2011)
10. The Relationship Between Customer Satisfaction And Service Quality: A Study Of Three Service Sectors In Umeåservice Quality And Customer Satisfaction In Public Sector Organization (The Commission On Human Rights And Administrative Justice July 2012).
11. Leedy Pd & Ormrod Je. (2005). Practical Research: Planning And Design (8th Edition).
12. Upper Saddle River, Nj: Pearson. Mohamed Khalifa (2003). Determinants of Satisfaction at Different Adoption Stages of Internet-Based Services Mesfin Taffesse (2009).
13. The Ethiopian Civil Service Reform Program: In Taye Assefa (Ed.): Digest Of Ethiopia's National Policies, Strategies And Programs. FSS. Addis Ababa. Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R., & Pons, F. (2002).
14. 10 YEARS OF SERVICE QUALITY MEASUREMENT: REVIEWING THE USE OF THE SERVQUAL INSTRUMENT. Cuadernos de Difusion, 7(13), 101~107
15. Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A.& Berry, Leonard.L. (1985). “A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research,” Journal Of Marketing, Vol. 49, P. 41~50.
16. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 64 (1): 14–40.
17. Abdullah, R.B. 2012. The relationship between store band and customer loyalty in relating in Malaysia. Asian Social Science, Volume 8, Issue 2, pp 117~185.

18. American National Standards Institute/International Organization for Standardization/American Society of Quality 9001~2000. Available: https://prod.nais.nasa.gov/eps/eps_data/122687-OTHER-001-001.pdf Accessed 9 May 2017.
19. Arantola, H. 2000. Buying loyalty or building commitment: An empirical study of customer loyalty programs. Helsinki. Swedish School of Economics and Business Administration.
20. Barker, M., Baker, D., Bormann, N., Roberts, M.& Zahay, D. 2008. Social media marketing, A strategic approach, 2nd edition.USA. Beaumont & Leland, R. 1996. "Metrics: A practical example" in The PDMA handbook of new product development. New York, pp 463 – 488
21. Belás J. & Gabčová, L. 2016. The relationship among customer satisfaction, Loyalty and financial performance of commercial banks. E & M Economic and Management, Volume 2, Issue 1, pp 132~144
22. Berry, L.L. & Parasuraman, A.Q. 1991. Marketing Services, New York, The Free Press. Berzonsky, M. & Adams, G. 2004. Blackwell handbook of Adolescence. USA: Blackwell publishingLtd. Bplans. 2017. What is a SWOT analysis. Available: <http://articles.bplans.com/how-to-perform-swotanalysis/>. Accessed 10 September 2017.
23. Brunner, T. A., Stöcklin, M. & Opwis, K. 2008. Satisfaction, image and loyalty: New versus experienced customers. European Journal of Marketing, Volume 42, pp 1095~1105.
24. Business Dictionary. 2017. Available: <http://www.businessdictionary.com/definition/commitment.html>. Accessed 6 June 2017.
25. Business Dictionary. 2017. Available: <http://www.businessdictionary.com/definition/SWOTanalysis.html>. Accessed 9 August 2017. Chen, M. F. & Wang, L. H. 2009. The

- moderating role of switching barriers on customer loyalty in the life insurance industry. *The Service Industries Journal*, Volume 29, pp 1105–1123.
26. Chi, G. 2005. A study of developing destination loyalty model. Doctor of Philosophy Dissertation, Oklahoma State University.
27. Chu, Y. S. & Fang, C.W. 2006. Exploring the relationship of trust and commitment in supply chain management. *Journal of American Academy of Business, Cambridge*; 2006; 9,1. 60
28. Client Heartbeat. 2015. Available: <http://blog.clientheartbeat.com/why-customer-feedback-is-important/> Accessed 4 July 2017.
29. Coelho, P. S. & Henseler, J. 2012. Creating customer loyalty through service customization. *European Journal of Marketing*, Volume 46, pp 331-356.
30. Coyne, K. 1986. Beyond service fads: meaningful strategies for the real world. *Sloan Management Review*, Vol. 30, pp 69-76.
31. Deep, J. 2017. Factor affecting customer behavior. Available: <http://www.yourarticlerepository.com/marketing/consumer-behavior/factors-affecting-consumer-behaviourwith-diagram/48599>. Accessed 6 May 2017.
32. Dick, S.A. & Basu, K. 1994. Customer Loyalty: Toward an integrated conceptual framework. *Journal of The Academic Marketing Science*, Volume 22, Issue 2, pp 99-113.
33. EconomicTimes. 2017. Available: <http://economictimes.indiatimes.com/definition/swot-analysis>. Accessed 12 October 2017.
34. Entrepreneur's Organization. 2017. Available: <https://www.eonetwork.org/octane>

magazine/specialfeatures/sixstepstodealingwithcustomercomplaints.

Accessed 7 August 2017.

35. European Institute of Publication Administration .2017. Available: <http://www.eipa.eu/en/projects/show/&tid=18>. Accessed 9 June 2017.
36. Folkestad, B. 2008. Analyzing Interview Data: Possibilities and challenges, Eurosphere Working Paper Series. Online Working Paper, 13.
37. Fornell, C. 1992. A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, Vol.55, pp.6-21.
38. Fornell, C., Johnson, D.M., Anderson, W. E., Cha, J. & Bryant, E B. The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings, *Journal of Marketing*; 1996. Available: <http://triton.nfh.uit.no/dok/fornell-1996.pdf>. Accessed 18 April 2017.
39. Gajjar, B. N. 2013. Factors Affecting Consumer Behavior. *International Journal of Research in Humanities and Social Sciences*, Volume 1, Issue 2.
40. Ghauri, G & Gronhaug, K. 2005. Research methods in business studies. Fourth Edition. London.
41. Godson, M. 2009. Relationship marketing. Oxford: Oxford University Press. Golafshani, N. 2003.Understanding reliability and validity in qualitative research. University of Toronto. 61
42. Gremler, D. & Brown, S. 1999. The Loyalty Ripple Effect: Appreciating the full value of customers. *International Journal of Service Industry Management*, Volume 10, Issue 3, pp 271-28.
43. Griffin, J. 2002. Customer Loyalty: How to earn it how to keep it. United States of America: Jossey Bass.

43. Grigoroudis, E & Siskos, Y. 2010. Customer Satisfaction Evaluation: Methods for measuring and implementing service quality. Technical University of Crete.
44. Grönroos, C. 2007. Service management and marketing. Third edition.
45. John Wiley. & Sons, Ltd. England. Gupta, S., Lehmann, R. D. & Stuart, A. J. 2004. Valuing Customers. Journal of Marketing Research, Vol 41, Issue 1, pp 7-18.
46. Hague, P & Hague, N. 2016. Customer Satisfaction Survey: The customer experience through the customer's eyes. London: Cogent Publication Hayes, E. B. 2008. Measuring customer satisfaction and loyalty. United States of America: Quality Press.
47. Heskett, J.L., Jones, T.O., Loveman, G.W., Sasser, W.E. & Schelsinger, L.A. 2011. Putting the serviceprofit chain to work. Harvard Business Review.
48. Hill, N., Roche, G. & Allen, R. 2007. Customer Satisfaction: The customer experience through the customer's eyes. London: Cogent Publishing Ltd.
49. Hill, N., Brierley, J. & MacDougall, R. 2003. How to measure customer satisfaction? USA: Gower Publishing Ltd. Huarng, K. H. 2015. Configural Theory for ICT development. Journal of business research, Volume 68, Issue 4, pp 748-756.
50. ISO Update.2017. Available:
<http://isoupdate.com/registrar/international-standards-authority-inc/>. Accessed 10 May 2017. I research services. 2017. Factors influencing consumer behavior. Available:
<http://www.iresearchservices.com/5-common-factors-influencing-consumer-behavior/>. Accessed 15 June 2017.