

כיצד טון דיבור (סבלני/לא סבלני) משפיע על שביעות רצונו של הלקוח
וכיצד מין הלקוח (מגדר) מתערב בקשר זה?

הגדרות משתנים

שביעות רצון הלקוח

שביעות רצון היא גישה רגשית או מצב פסיכולוגי הנובע משיפוט הלקוח והערכתו לגבי הציפייה שלו מהביצועים של המוצר הנרכש או מביצועי נותן השירות (Oliver, 1980) שביעות רצון הצרכן מוגדרת כיחס הכולל שמפגינים הצרכנים כלפי סחורות ושירותים לאחר קבלתם והשימוש בהם, שביעות רצון הצרכן היא הערכה לאחר רכישה והתנסות בשימוש במוצר (Minor, 2002).

טון דיבור

הקול הוא סינתזה של סגנון-דיקציה ותחביר, טון-היחס שהדובר נוקט לנושא (Phelan, 2014). טון הדיבור הוא הרמז האקוסטי החיוני ביותר לזיהוי הרגש. לפיכך, ללא זיהוי של טון הדיבור, תרשים השיחה (המילים המדוברות לבדן) אינן יכולות להיחוות כך שיובילו לתגובות הלקוח (Ko et al., 2022).

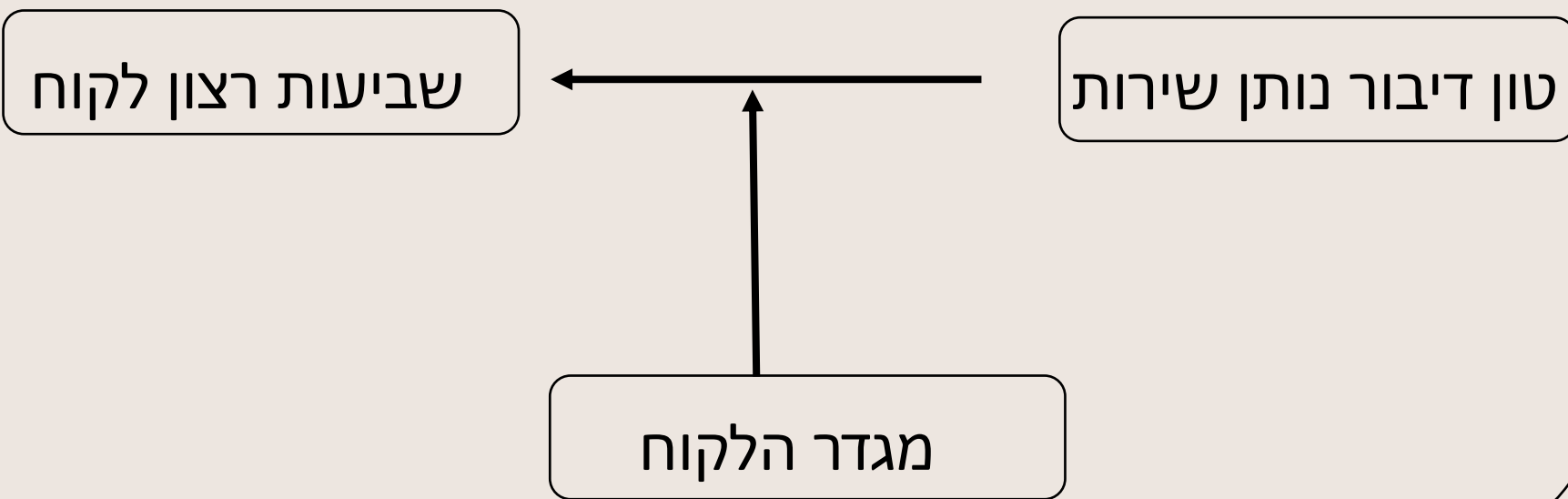
הקשר בין טון דיבור נותן השירות לבין שביעות רצון

טון הדיבור ייחשב כגורם המשפיע על רגשות הלקוחות ועל שביעות רצונם. במחקר שנערך מצאו כי באמצעות טון הדיבור של עובדים ניתן להשפיע על רגשותיהם של לקוחות ועל עמדותיהם (Pugh, 2001). שליטה בטון הדיבור מובילה לתוצאות שונות בתקשורת.

השערות

- H1: יימצא הבדל בשביעות הרצון של לקוחות על פי טון הדיבור של נותן השירות אליו נחשפו; כך שלקוחות שנחשפו לטון דיבור סבלני יגלה רמה גבוהה יותר של שביעות רצון לעומת לקוחות שנחשפו לטון דיבור לא סבלני.
- H2: ההבדל בשביעות הרצון על פי טון הדיבור יימצא חזק יותר בקרב נשים.

תרשים המחקר



שיטה

מדגם של 100 משתתפים כאשר מחצית מהם נחשפים לקלטת שמע של נותנת שירות בעלת טון דיבור סובלני ולאחר מכן עונים הניבדקים על שאלון הבודק את רמת הסובלנות שהלקוח זיהה בקולה ושביעות הרצונו ממנה כנותנת שירות. המחצית השנייה של הלקוחות נחשפו להקלטה שבה נותנת השירות בעלת טון דיבור חסר סבלנות ולאחר מכן גם ניבדקים אלו עונים על שאלון הבודק את רמת הסובלנות שהלקוח זיהה בקולה ושביעות הרצונו ממנה כנותנת שירות.

מסקנות ראשוניות

ממצאי המחקר מראים כי אכן טון דיבור משפיע על שביעות הרצון הלקוח לפי ההשערה הראשונה (H1). לכן נמליץ לחברות להשקיע משאבים והדרכות לנותני השירות על מנת לטפח מודעות ומיומנויות טון דיבור שירותי וסבלני. הופתענו לגלות כי השערת המחקר השנייה (H2) לא אוששה כלומר אין הבדל בין נשים לגברים בהשפעה של טון דיבור על שביעות רצון. הדבר מפתיע כי עפ"י סקירת הספרות גברים ממוקדים יותר בתוצאות, וגילויים רגשיים שליליים אינם משפיעים על שביעות רצונם בהשוואה לנשים.

ממצאים



ההשערה הראשונה (H1) נבחנה באמצעות טי טסט ואוששה, נמצא הבדל מובהק ($p < 0.001$) בין ניבדקים שנחשפו לטון דיבור סבלני לבין אלו שנחשפו לטון דיבור שאינו סבלני. כך שממוצע שביעות רצון-כללי של אלו שנחשפו לטון דיבור סבלני היה גבוה יותר (6.3728) לעומת (3.4556) לאלו שנחשפו לטון שאינו סבלני.

השערת המחקר השנייה (H2) נבחנה באמצעות ניתוח GLM לא אוששה, לא נמצא הבדל מובהק ($P=0.226$) המעיד על הבדל בהשפעה של טון דיבור סבלני על שביעות רצון עפ"י מגדר הלקוח.