

## أسس الخدمة المتميزة

بتاريخ	الرسوم (\$)	اسطنبول
٠٩ مارس - ١٣ مارس ٢٠٢٥	٣٥٠٠	سجل الآن



### أهداف البرنامج:

1. كيفية الوصول لأعلى مستويات من الخدمة المتميزة لتحقيق رضا العملاء.
2. تحقيق العلاقة السلوكية السليمة مع جميع أنواع المتعاملين وقراءة هذه الأنماط للوقوف على أنسب طريقة للتعامل.
3. مهارات التعامل في فرق العمل و مهارات الإتصال.
4. الوصول لتوقعات العملاء و تحقيقها و الوقوف على آفاق جديدة من الخدمة المتميزة.

### المشاركون:

مسئولي التسويق و المبيعات و موظفي خدمة العملاء وعلاقات العملاء.

### محتويات البرنامج:

- مفهوم الخدمة المتميزة

- الاختلال - الإحساس باختلال الساعة الزمنية سببه .
- اكسير الخدمة المتميزة
- اعرف جوانب امتياز خدمتك
- ما مظاهر الالتهار بالعميل؟
- رضاء العميل .. هو الغاية
- أنماط السلوك الإنساني
- فعالية أنماط السلوك الإنساني
- تحليل العلاقات التبادلية
- قواعد السلوك الناجح لفريق العمل
- السلوكيات الإيجابية والسلبية لفرق العمل
- المهارات السلوكية في مجال إدارة جماعات العمل
- مفاهيم وأساسيات الاتصال
- الاتصالات ( الأنواع / الوسائل / الموققات )
- الانصات ودوره في نجاح عملية الاتصال
- فن إجراء الحوار
- لغة الجسر
- التعبيرات غير اللفظية
- حاجات العميل .. عشرة
- خريطة توقعات العملاء
- مبيدات التميز في أداء الخدمة
- 50 طريقة للاحتفاظ بالعملاء للأبد
- أنواع الشخصيات واقتراحات لمعالمتها
- مبادئ وأساليب معالجة الاعتراضات

## أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

00971504646499   
info@britishtc.org   
www.britishtc.org 