

## الإحتفاظ بالعملاء إلى الأبد

بتاريخ	الرسوم (\$)	سجل الآن
٢٧ يوليو - ٣١ يوليو ٢٠٢٥	لندن- المهلكة المتحدة ٥٥٠٠	



### أهداف البرنامج:

1. مهارات الخدمة المتميزة للعملاء لتحقيق أعلى معدلات الرضا و الإحتفاظ بالعملاء إلى الأبد
2. كيفية التغلب على الإعتراضات و الشكاوى ومهارات التفاوض لتعامل أكثر سهولة ويسر مع العملاء.

### المستفيدون:

مدراء و مشرفي التسويق و فرق عمل التسويق ومسؤولي خدمة العملاء.


### المحتويات:

- مفهوم الخدمة في إدارة الشركة
- أهم الصفات التي يجب أن يتصف بها مقدم الخدمة
- إسأل نفسك "نقاط هاهه في خدمة العميل" ..

- دليل الريادة
- مؤشرات الريادة في الخدمة
- الإلتزام بالريادة
- ما يريده العملاء ..
- نموذج الرضاء الكاهل
- القيمة الإجمالية للعميل
- نقطة تحول العميل هو بؤرة الاهتمام..
- تحطيم جبل الجليد
- أبعاد جودة الخدمة
- قيم أدائك.. وأداء شركتك
- أسس العناية وبديهييات التميز
- من سيدفع الثمن ؟؟
- للجودة المتميزة .. عناصر
- وللعناية مظاهر ..
- مظاهر الإهتمام ..
- الصراعات الشخصية بينك وبين طالبي الخدمة
- استخدام أساليب التفاوض
- أساليب التفاوض الشائعة
- الاستقصاء
- التغذية الاسترجاعية للاستقصاء

### أساليب التدريب:

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

00971504646499 

info@britishtc.org 

www.britishtc.org 