

## بروتوكول وفنون التميز في خدمة العملاء

بتاريخ

الرسوم ( )

سجل الآن

٣١ ديسمبر - ٣١ ديسمبر ١٩٦٩



مقدمة:

التميز مفهوم جديد وكلهه ذات مغزى بدأ استخدامها حديثاً في الفكر التطبيقي لخدمة العملاء بالهنظها المعاصرة ويركز هذا المفهوم على كيفية صياغة الفكر الابتكاري المتميز في إطار النهج التطبيقي لعلاقات وخدمة العملاء .

وتأتي خدمة العملاء في مقدمة أنشطة الاتصال الإنساني في تقديم الخدمات وقوة المنافسة بين الشركات لضوء المحافظة على العملاء وبراهج ولاء العملاء.

ومن هنا جاءت أهمية تنمية مهارات المشغلين بتقديم الخدمات أو الاتصال بالجمهور وخاصة كبار الشخصيات على فنون علم الإتيكيت والبروتوكول ومهارات تقديم الخدمة فائقة التميز.

أهداف البرنامج:

1. التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة العملاء
2. تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء و تقدير خدمات ذات جودة عالية لهم
3. تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
4. تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو العملاء
5. توكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
6. تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
7. تنمية مهارات المشاركين في تصهير وتنفيذ المسوح لاستطلاع رضا العملاء ووظيفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة
8. التعرف على معوقات خدمة العميل والتخطيط للتغلب عليها .
9. التدريب على التخطيط لتطوير خدمة العملاء .

## المشاركون:

العاملين في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملًا وكثفًا مع العملاء.

كافة المستويات الإشرافية والإدارية المسؤولة عن تحقيق جودة خدمة العملاء وكل من يتطلب عملهم التعامل المباشر مع العملاء.

## المحتويات:

### المحور الأول:

### أنواع العملاء:

- العملاء الداخليين (الموظفين)
- العملاء الخارجييين (الذين يشترون السلع والخدمات)

- توقعات العملاء
- مستويات الخدمة
- عناصر تقييم جودة الأداء
- عناصر الخدمة المتميزة

المحور الثاني:

العناية بالعملاء:

- الحاجات الأساسية للعملاء
- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
- خطوات جودة خدمة العميل
- الاهتمام بالعميل
- إسعاد العملاء
- مهارات الاتصال مع العملاء
- مهارات الاتصال الشفهي (محادثة, إصغاء, إقناع)
- مهارات الاتصال الكتابي(رسائل خارجية , ومذكرات داخلية , و بريد الكتروني , وفاكس)
- مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد

المحور الثالث:

التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء:

- قواعد عامة في التعامل مع العملاء
- معالجة شكاوى العملاء
- التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء

مبادئ الخدمة المتميزة:

- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء

- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء
- اختيار وتدريب وتهكين الموظفين
- الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها

## المحور الرابع:

### مهارات التعامل مع الشخصيات الهامة:



- مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- مكونات مهنية الاتصال
- مهارات لغة الجسد خارطة الطريق التواصل المحترف مع الشخصيات الهامة
- معوقات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- التحديث المهنية مع كبار الشخصيات
- مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة من كبار الشخصيات
- الاتجاهات الحديثة في التعامل مع كبار الشخصيات لسيدات الأعمال
- سمات وخصائص سلوك كبار الشخصيات

## المحور الخامس:

### خطة اسس التمييز في تقديم الخدمات للشخصيات الهامة:

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المتميزة للشخصيات الهامة
- طبيعة طالب الخدمة ( وفقا لخطة تصنيف العملاء )
- طبيعة مقدمي الخدمة للشخصيات الهامة
- الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات
- طبقا لتجربة برنامج الشيخ خليفة لتمييز الحكومي ( التمييز في تقديم الخدمات
- حالات عملية تطبيق علي الخدمات فائقة التمييز للشخصيات الهامة

- الرقاصرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية

00971504646499   
info@britishtc.org   
www.britishtc.org 