

التميز في خدمة العملاء (مستوى متقدم)

بتاريخ

الرسوم (\$) ٣٥٠٠

[سجل الآن](#)

٣٥٠٠

كوالالهور

١٢ ديسمبر - ١٢ ديسمبر ٢٠٢٤



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. تهكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
6. تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
7. تنمية مهارات المشاركين في تصويم وتنفيذ المسوح لاستطلاع رضا العملاء ووظيفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة

المشاركون:

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

المحتويات:

مفاهيم أساسية في خدمة العملاء:

- مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة
- تزايد أهمية خدمة العميل
- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة العملاء
- من هو العميل وما هي توقعاته؟

أنواع العملاء:

- العملاء الداخليين (الموظفين)
- العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- توقعات العملاء
- مستويات الخدمة
- عناصر تقييم جودة الأداء
- عناصر الخدمة المتميزة

ضبط تقديم الخدمة:

- أهمية ضبط جودة الخدمة
- أخطاء شائعة في خدمة العملاء
- معالجة أخطاء الخدمة

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 , و فاكس)
- مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد

المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:

- نظريات الشخصية
- فصلي الدماغ
- الذكاء العاطفي
- مهارات موظف الاستقبال المتميز

مهارات التعامل الإنساني:

- حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)
- صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة
- أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)

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

أهتلة لهؤؤسسات مهتيزة في ؤءمة العملاء:

- مصرف (بنك)
- شركة تأمين
- فندق
- دائرة حكومية
- تصمير استببانات للتعرف على اتآاهات العملاء وموظفي الؤءمة
- آليل وتقيير أنماط المشاركون في التعامل مع العملاء وؤءتمهم
- حالات عملية في التعامل مع العملاء (من المهرب ومن المشاركون)

أساليب التآرب:

- الؤاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مآوعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية

00971504646499 
info@britishtc.org 
www.britishtc.org 