

التميز في خدمة العملاء وفقا للنموذج الياباني

[سجل الآن](#)

الرسوم (\$) ٣٢٠٠

صلاة

٠٣ أغسطس - ٠٧ أغسطس

٢٠٢٥

أهداف البرنامج:

1. إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها .
2. إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفعالية .
3. التعامل مع مختلف أنواع العملاء .
4. تحسين الخدمة والتعامل بها يحقق ولاء العملاء .
5. التعرف على مفهومي التميز في خدمة العملاء . وفقا للنموذج الياباني .

المشاركون:

العاملون بالأدوار المختلفة في المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى تحقيق التميز في خدمة العملاء .

المحتويات:

المفاهيم الأساسية في الخدمات :

- المقصود بالخدمة ، وخصائص الخدمة .
- مشكلات تحقيق جودة الخدمة .

- أبعاد ومعايير جودة الخدمة ( البعد الوظيفي ، البعد الفني ، الصورة الذهنية للمنظمة ) .

### تطوير الخدمة:

- طرق وأساليب تطوير الخدمة .
- التفكير الإبتكاري ومهارات استخدامه لتطوير الخدمة .

### شكاوى العملاء:

- لماذا يشكو العملاء .
- جبل الجليد .

### متطلبات مقدم الخدمة:

- مظاهر الإهتمام بالعملاء .
- رؤية جديدة للعميل وإحتياجاته .

### إدارة توقعات العملاء فى المنظمات الخدمية:

- المقصود بتوقعات العملاء .
- محددات توقعات العملاء .
- مستوى الأداء المدرك للخدمة .



### التهييز فى الخدمة طبقا للنموذج اليابانى:

- الإطار العام لإدارة التهييز .
- متطلبات التهييز فى الخدمة .
- تنمية وحفز الابتكار .
- تنمية وتفعيل التوجه لإرضاء العملاء .
- اللاتزام بفاهيم ومطلبات الإدارة الهالية السليمة .
- اللاتزام بأخلاقيات وقيم العمل الإيجابية .
- تنمية وتوظيف الرصيد المعرفي المتجدد للعاملين .
- تيسير وتفعيل فرص التعلم التنظيمي .
- تنمية أليات التفكير المنظومي واللتزام منهجية علمية فى بحث المشكلات واتخاذ القرارات.

- التوجه بالنتائج .
- التركيز على العملاء .
- الاهتمام المتوازن بأصحاب المصلحة .
- مقومات الخدمة المتميزة طبقا للنموذج الياباني :
- بناء استراتيجي متكامل .
- منظومة متكاملة من السياسات .
- هياكل تنظيمية مرنة ومتناسبة مع متطلبات الأداء .
- نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة يحدد آليات تحليل العمليات
- نظام معلومات متكامل يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة .
- نظام متطور لإدارة الموارد البشرية يبين القواعد والليات لتخطيط واستقطاب وتكوين الموارد البشرية وتتميتها.
- نظام لإدارة الأداء يتضمن قواعد وآليات تحديد الأعمال .
- نظام متكامل لتقييم الأداء الفردي وأداء مجموعات وفرق العمل .
- قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والعايير وتوفير مقومات التنفيذ السليم للخط .

#### أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية
- ستطبق جميع المحاور من خلال ورش العمل

00971504646499   
 info@britishtc.org   
 www.britishtc.org 