€TRAINING

التميز في إدارة تكنولوجيا مراكز الإتصالات

14 - 18 يناير 2024

كوالالمبور (ماليزيا)

التميز في إدارة تكنولوجيا مراكز الإتصالات

رمز الدورة: V957 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 يناير 2024 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - التكلفة: 5300 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تم تصميم هذا البرنامج الكفاءة والتميز في إدارة تكنولوجيا مراكز الاتصال لمساعدتك على تعلم كيفية التواصل مع الأشخاص في سوق العمل ، حتى تكون مستعدًا بشكل أفضل لدخول السوق والعثور على وظيفة. يركز على أهمية الاتصال وكيف يمكن أن يساعدك في أداء وظيفتك في مركز الاتصال.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرون على:

- تزويد المشاركين مفهوم مراكز الاتصال
- تزويد المشاركين بمفهوم استخدام التنكولوجيا في مراكز الاتصال
- اكساب المشاركين مهارات استخدام ادارة الجودة في مراكز الاتصال
- تزويد المشاركين بمفهوم استخدام مؤشرات وقياس الاداء في مراكز الاتصال
- اكساب المشاركين بمهارات الاتصال وفنون استخدام الهاتف
- اكساب المشاركين بمهارات الاستماع وتكنيك طرح الاسئلة
- التعرف على المهارات الأساسية للمشرف.
- إكتساب مهارات الإتصال مع الآخرين.

الفئات المستهدفة:

- جميع المؤظفين العاملين في مجال المبيعات
- التسويق الهاتفي
- خدمة العملاء في مراكز الاتصال Center Call

محاورالبرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

- مفهوم واهمية مراكز الاتصال
- اهداف مراكز الاتصال
- وظائف مراكز الاتصال
- تكنولوجيا مركز الاتصال Center Call
- دور استخدام التكتولوجيا في مراكز الاتصال
- تعقب ومتابعة الاتصالات من خلال استخدام التكنولوجيا في المراكز الاتصال
- الاتجاهات الحالية في مجال تكنولوجيا مركز الاتصال
- ادوات التكنولجيا في مراكز الاتصال

الوحدة الثانية:

- مفهوم الاتصال الفعال وأهميته ومقوماته
- نماذج الاتصال الفعال
- عناصر الاتصال الفعال
- اختيار وسيلة الاتصال الفعالة

- تزويد المرسل بالتغذية العكسية
- مهارات الاتصال الفعال
- مهارات طرح الأسئلة ، وأهميتها
- انواع الأسئلة المفتوح والمغلق
- مهارات الاستماع
- تحديد مبادئ الاستماع
- تعريف فوائد الاستماع النشط
- معوقات الإصغاء الشائعه

الوحدة الثالثة:

- مهارات إدارة الوقت و الذات للقائد
- مراحل إدارة الوقت وتنظيم العمل
- خصائص مراحل إدارة الوقت وتنظيم العمل
- تحليل وتخطيط الوقت
- تحديد الأهداف
- عوائق إدارة الوقت
- مقـدمـة في الإشـراف

الوحدة الرابعة:

- فنون ومهارات استخدام الهاتف
- عند وضع المتحدث على الانتظار
- عند تقديم الخدمة الهاتفية
- عند الرد على استفسارات العملاء الهاتفية
- التعامل مع المواقف الصعبة عند استخدام الهاتف
- كيف تنهى المحادثة الهاتفية
- كيف تحسن مهارات الاتصال الهاتفي لديك؟
- الاستخدام الفعال للأنماط القيادية المختلفة
- مميزات النمط المستبد
- مميزات النمط الديمقراطي

الوحدة الخامسة:

- مهارات إدارة الوقت و الذات للقائد
- مراحل إدارة الوقت وتنظيم العمل
- خصائص مراحل إدارة الوقت وتنظيم العمل
- تحليل وتخطيط الوقت
- كيف تحلل جدول أعمالك
- عوائق إدارة الوقت
- صفات المشرف الفعال
- الفرق بين إدارة العمل وأداء العمل