€TRAINING

الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء



14 - 18 يناير 2024

كوالالمبور (ماليزيا)

# الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء

رمز الدورة: B802 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 يناير 2024 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - التكلفة: 5300 يورو

## مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يدور هذا البرنامج حول كيفية أن تكون محترفًا جيدًا في خدمة العملاء. إنه يغطي موضوعات مثل ما هو مطلوب لتقديم خدمة رائعة للأشخاص داخل شركتك أو خارجها.

## أهداف البرنامج التدريبي:

### في نهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على :

- ممارسة الاستراتيجيات التي تهدف إلى استعادة ولاء العملاء
- تعريف عملية إدارة نظام شكاوى العملاء
- دراسة وممارسة تقنيات مهارات التواصل الفعال مع العملاء
- شرح أهمية ثقافة خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية
- تحليل الأنماط السلوكية الأساسية للشخصيات المختلفة من العملاء وأفضل الطرق للتعامل معها

## الفئات المستهدفة:

- المدراء
- المشرفون
- موظفو خدمة العملاء الداخليين والخارجيين.

## محاور البرنامج التدريبي:

### الوحدة الاولى:

### خدمة العملاء

- مقدمة في خدمة العملاء
- تعريف خدمة العملاء
- أبعاد الخدمة
- التعامل مع احتياجات العملاء

### الوحدة الثانية:

### إلهام الموظفين

- مبادئ إلهام الموظفين فلسفة A.P.E.A
  - إثارة اهتمام الموظفين
  - إشراك الموظفين
  - ممارسة مهارات جديدة
  - التطبيق الواقعي

### الوحدة الثالثة:

### ولاء العملاء

- مبادئ النجاح
- من هو العميل المخلص
- استراتيجيات للحفاظ على ولاء العملاء
- لماذا تفقد الشركات عملاءها
- أسس تقديم خدمة "مميزة"

## الوحدة الرابعة:

## مكونات جودة الخدمة

- جودة الخدمة
  - فجوات جودة الخدمة
  - نموذج RATER
    - العوامل التي تجذب اهتمام العملاء
    - أبعاد نموذج RATER
  - تجاوز توقعات العملاء
  - وضع معايير أداء جودة الخدمة
- أنظمة شكاوى العملاء
  - تعريف الشكوى
  - من هم مقدمو الشكاوى
  - مصادر الشكاوى
  - لماذا لا يشتكي معظم العملاء
  - أنواع الشكاوى
  - التعامل مع الشكاوى: نموذج I.S.P.E.P

- تصنيف الشخصيات المختلفة للعملاء
  - أصحاب المراس والسلوك الصعب
  - خصائص الأشخاص صعبي المراس
  - الأجوبة المقترحة
  - الشخصيات الرئيسية الست التي تقود إلى الخلاف وكيفية التعامل معها

## الوحدة الخامسة:

## التواصل الفعال مع العملاء

- تعريف التواصل
- أهداف التواصل
- التواصل كعامل نجاح أساسي
- التواصل مع العملاء
- قراءة لغة الجسد لدى العملاء
- خصائص المستمع الجيد
- السلوكيات التي تعيق الإنصات
- كيف تكون منصتاً فعالاً