€TRAINING

التميز في العلاقات العامة والتحليل الاعلامي



28 أكتوبر - 1 نوفمبر 2024

روما (أيطاليا)

التميز في العلاقات العامة والتحليل الاعلامي

رمز الدورة: Z61 تاريخ الإنعقاد: 28 أكتوبر - 1 نوفمبر 2024 دولة الإنعقاد: روما (أيطاليا) - التكلفة: 5940 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

الزبائن او العملاء "Clients" أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أبرز الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديم سلعة أو خدمة أو برنامج أو مشروع لهم. أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدماتك التي تقدمها لهم.... إنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتميز في خدمتهم؟؟

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرّف على أسباب النجاح الكامنة وراء تطوير أسلوب خدمة العملاء ليصبح نظاماً كاملاً شاملاً وأساسياً في البنك/ المؤسسة المالية.
- تعلم مفاهيم وأساليب متطورة في منهجية خدمة العملاء.
- تطوير مهارات محددة ومهمة لتقديم البنك/ المؤسسة وكافة الخدمات والمنتجات التي تقدمها أثناء خدمة العميل.
- تطوير القدرة على التعامل مع نوعيات مختلفة من العملاء.
- إدارة فريق عمل "خدمة العملاء" في البنك/ المؤسسة المالية بفاعلية وبإنتاجية عالية.
- حل مشاكل وملاحظات العملاء.
- رفع مستوى الجودة والنوعية في الخدمة المقدمة للعميل.

الفئات المستهدفة:

- المدراء الذين يريدون الحصول على تدريب في خدمة العملاء لتعزيز مهاراتهم وتدريب موظفيهم.
- ممثلو خدمة العملاء والموظفون التقنيون.
- موظفو الدعم وممثلو خدمة العملاء الميدانية.
- المسؤولون عن حسابات العملاء.
- موظفو الائتمان المختصين.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

التعرف على حاجات العملاء من خلال تحليل أنماطهم

- خدمة العميل بدقة وبسرعة متناهيتين.
- تعريف الخدمة وتعريف العميل.
- كيف تحول شكوى العميل إلى جانب إيجابي.
- سياسات التعامل مع العملاء.

الوحدة الثانية:

أنماط العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل.
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم.

- تمرين لماذا تختلف مع العملاء.
- أنت السبب.
- مختبر الإدراك المتبادل.
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة.
- تمرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة.
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟

الوحدة الثالثة:

أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التميز في خدمة العملاء.
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء.
- ماذا يريد العملاء؟
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟
- تمرين حب لعميلك ما تحب لنفسك.
- تمرين أنا لن أعود إليك.
- دستورنا في التعامل مع العملاء.
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد.
- كيف تدعم علاقاتنا مع العملاء.
- استقصاء مناخ التميز.
- استقصاء مفاتيح شخصيتك.
- مفهوم الاتصال الفعال.
- استقصاء فن الانصات.
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء.
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة.

الوحدة الرابعة:

التعامل مع شكاوى العملاء:

- استمع للعملاء.
- اتخذ خطوات لحل المشكلة.
- كيف تحول الشكوى لفرصة .
- التعرف على المواقف الصعبة مع العملاء.
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء.
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي.

الوحدة الخامسة:

خطة عمل للتميز في خدمة العملاء:

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء.
- المبادئ الاثناعشر لخدمة العملاء.
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي.
- فيلم تدريبي.