

€ TRAINING

المهارات الذاتية وخدمة العملاء

7 - 11 يوليو 2019
المنامة (البحرين)



المهارات الذاتية وخدمة العملاء

رمز الدورة: M10450 تاريخ الإنعقاد: 7 - 11 يوليو 2019 دولة الإنعقاد: المنامة (البحرين) - التكلفة: 2500 يورو

مقدمة عن الدورة التدريبية:

العملاء Clients أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديمه سلعة أو خدمة أو برنامج أو مشروع لهم.

أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدمتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتميز في خدمتهم؟؟

أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدمتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتميز في خدمتهم؟؟

الهدف العام من الدورة التدريبية:

- التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم.
- إدراك أن العميل برغبته واحتياجاته وإشباعه - هو المدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته.
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم.
- إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء.
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدريب على أساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة.
- تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء.
- تقديم مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

المحتوى العلمي للدورة التدريبية:

الوحدة الأولى:

من الذي يدير مؤسسات الاعمال؟

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر.
- مفهوم العملاء.
- تطور الاهتمام بالعملاء.
- العميل يدير الشركة.
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة.
- التعلم من الشركات الناجحة.

الوحدة الثانية:

أنماط العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل Importance of customer
- 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؟ How to deal with upset customer?

الوحدة الثالثة:

أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التميز في خدمة العملاء Customer service excellence
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء.
- ماذا يريد العملاء؟ What do customer wants?
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivate customers to deal with specific company?
- 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.

الوحدة الرابعة:

المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

- مفهوم الاتصال الفعال Communication skills
- استقصاء فن الانصات The art of listening to the customer
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء.
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة.

الوحدة الخامسة:

العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء:

Factors that differentiate excellence for customer service

- مفهوم الخدمة.
- مربع الخدمة.
- مفهوم التميز في الخدمة.
- اسرار التميز في الخدمة Secret of good customer service
- قواعد تقديم خدمة جيدة Rules for good customer service
- فهم توقعات العملاء Customer expectations
- ستة توقعات شائعة Six common Customer expectations

الوحدة السادسة:

التعامل مع شكاوى العملاء Dealing with Customers complaints

- استمع للعملاء.
- اتخذ خطوات لحل المشكلة.
- كيف تحول الشكوى لفرصة turn customer complaints opportunity
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء - focused Handling challenging situation with a customer - mindset
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء.
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي Applying the five step process

الوحدة السابعة:

بناء وإدارة جودة الخدمة Building and managing service quality

- جودة الخدمة service quality.
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة the five dimensions of service quality
- نماذج جودة الخدمة quality and continuous improvement
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها six steps for quality analysis and improvement

الوحدة الثامنة:

القياس المقارن لتحسين الجودة Benchmarking for quality improvement

- ما المقصود بالقياس المقارن M.B.
- القياس المقارن الداخلي Internal B.M.
- القياس المقارن التنافسي Competitive B.M.
- القياس المقارن الوظيفي Functional B.M.
- القياس المقارن الشامل Generic B.M.
- مراحل القياس المقارن B.M. Phases
- سبعة أدوات لتحسين الجودة the seven tools of quality improvement

الوحدة التاسعة:

قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

Factors that differentiate excellence for customer service

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات Quality popular methods for measuring service
- مقاييس عدد الشكاوى Complains measuring
- مقاييس الرضا Satisfaction measuring
- مقاييس الفجوة Servqual measuring
- مقياس الأداء الفعلي Servper measuring
- مقاييس العميل الموجه بالقيمة User - value service - Quality measuring
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء.



الوحدة العاشرة:

customer serviceaction plan

خطة عمل للتميز في خدمة العملاء

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