€TRAINING

# المهارات الذاتية وخدمة العملاء



26 - 30 مايو 2024

دبي (الإمارات العربية المتحدة)

# المهارات الذاتية وخدمة العملاء

رمز الدورة: B407 تاريخ الإنعقاد: 26 - 30 مايو 2024 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - التكلفة: 4400 يورو

## مقدمة عن البرنامج التدريبي:

العملاء"Clients"أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أحد 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... إنهم 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:

- التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم.
- إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته واشباعاته - 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 والتزود بأساليب العناية بالعملاء.
- التزود بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء.
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - والتزود ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدرب على اساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة.
- الحصول على مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

## 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 الإئتمان المختصين.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذا البرنامج ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

## محتوى البرنامج التدريبي:

### الوحدة الأولى:

### ادارة 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.

### 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 الثانية:

## 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.

## 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 الثالثة:

## 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"

## التعامل مع شكاوى العملاء "Dealing with Customers complaints"

- استمع للعملاء.
- اتخذ خطوات لحل المشكلة.
- كيف تحول الشكوى لفرصة "Turn customer complaints opportunity"
- التعرف على المواقف الصعبة مع العملاء Handling challenging situation with a customer - focused"

info@euro-training.net
+447447999485 - +447492882996

mindset"
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء.
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي "Applying the five step process"

## الوحدة الرابعة:

## 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"

## القياس المقارن لتحسين الجودة "Benchmarking for quality improvement"

- ما المقصود بالقياس المقارن.B."M
- 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 الخامسة:

## 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.

## خطة عمل للتميز في خدمة العملاء:

## "Customer service action plan"

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء "Principles of Quality customer service"
- المبادئ الاثنا عشر لخدمة العملاء "The 12 Principles of Quality customer service"
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي.
- فيلم تدريبي.