€TRAINING

البرنامج المتقدم في التميز لخدمة العملاء



18 - 22 نوفمبر 2024

ميلان (ايطاليا)

البرنامج المتقدم في التميز لخدمة العملاء

رمز الدورة: B701 تاريخ الإنعقاد: 18 - 22 نوفمبر 2024 دولة الإنعقاد: ميلان (ايطاليا) - التكلفة: 5940 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

ان الوصول الى خدمة متميزة للعملاء لا يمكن أن يحدث بالصدفة أو بدون جهود مشتركة من فريق العمل. هذا التميز في خدمة العميل يحتاج الى تدريب المتخصصين في مجال خدمة العملاء، و الذين لديهم شغف في تقديم خدمة ليست متميزة فحسب بل ذات جودة. هذه الدورة التفاعلية ستركز على مهارات التواصل، والتي بدورها ستحدث أساس التطوير المستمر. في عالم الأعمال اليوم أصبحت مهارات التعامل مع الآخرين ضرورة للتقدم الوظيفي وكذلك فاعلية المؤسسة. ستوفر هذه الدورة التدريبية معرفة بأهمية توفير الخدمة المتميزة في بئية عمل تنافسية، مع إيجاد إستراتيجيات موثوقة و أساليب تفاوض جيدة للتعامل مع بعض العملاء الصعبين بطريقة مهنية.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أهمية خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية
- الحفاظ على الدور الحيوي الذي يلعبه رضا العملاء الداخليين لنجاح أي مؤسسة
- ممارسة التقنيات الفعالة وادارة توقعات العملاء وإرضائهم
- تقديم خدمة أفضل وأسرع لزيادة رضا العملاء
- تحديد علامات عدم رضا العملاء والاستجابة بفعالية لمشاكل العملاء وإيجاد حلول عملية لها

الفئات المستهدفة:

- ممثلو خدمة العملاء والموظفون التقنيون وموظفو الدعم وممثلو خدمة العملاء الميدانية والمسؤولون عن حسابات العملاء وموظفو الإئتمان المختصين وكذلك المدراء الذين يريدون الحصول على تدريب في خدمة العملاء لتعزيز مهاراتهم وتدريب موظفيهم.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الاولى:

خدمة العملاء

- الاقتباسات حول خدمة العملاء
- تعريفات ومفاهيم خدمة العملاء
- متطلبات جودة الخدمة
- بعض الأرقام المثيرة للاهتمام
- تكلفة خدمة العملاء السيئة
- أسس خدمة العملاء
- التعلم من الأفضل

الوحدة الثانية:

خدمة العميل الداخلي

- تحديد العملاء الداخليين والخارجيين

- متطلبات العميل
- أساس خدمة العملاء الممتازة

الوحدة الثالثة:

إدارة توقعات العملاء

- ما الذي يجب أن تقوله وما الذي لا يجب أن تقوله
- تهدئة العملاء الغاضبين
- تعليقات يجب أن تتجنبها
- إدارة توقعات العملاء
- عناصر جودة الخدمة ونموذج RATER
- تجاوز توقعات العملاء
- تمارين لعب الأدوار والتعامل مع الأنماط الشخصية المختلفة

الوحدة الرابعة:

مهارات التواصل الفعالة للتعامل مع العملاء

- الاستماع الفعال
- مهارات الاستماع الفعال
- آداب استعمال الهاتف

التعامل مع العملاء الصعبين

- التعامل مع أنواع الشخصيات الصعبة
- استعادة الخدمة

الوحدة الخامسة:

السلوك اللائق مع العملاء

- قوة السلوك
- مبادئ السلوك الفعال
- كيف تتعامل باحترافية مع العملاء
- تاريخ التواصل
- دراسة مثيرة للاهتمام
- تفسير السلوك غير اللفظي
- السلوك المناسب مع العميل
- السلوك الخاطئ مع العميل
- السلوك الحازم
- السلوك السلبي والعدواني
- مكونات أساليب التواصل اللفظية وغير اللفظية