€TRAINING

آليات الإبداع والتميز في إدارة علاقات وخدمات العملاء

22 - 26 ديسمبر 2024

دبي (الإمارات العربية المتحدة)

آليات الإبداع والتميز في إدارة علاقات وخدمات العملاء

رمز الدورة: B396 تاريخ الإنعقاد: 22 - 26 ديسمبر 2024 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - التكلفة: 4400 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تأتي هذا البرنامج لمواكبة أهم التطورات العالمية، في مجال العناية بخدمة العملاء، وتطوير دورها وكوادرها في ممارسات التميز لما لها من مزايا تنافسية واقتصادية للمؤسسات، ويتناول هذا البرنامج آليات الاستفادة من مصادر إدارة المعرفة والتقنيات الحديثة في تطوير قطاع خدمة العملاء وتحقيق الأهداف المؤسسية وسبل مواكبة المتغيرات العالمية والقدرة على تطبيق أفضل ممارسات تميز العناية بخدمة المتعاملين وبناء السمعة المؤسسية، من خلال تحليل نماذج سلوك المتعاملين وتطوير استراتيجيات وسياسات إدارة علاقات العملاء وترسيخ رصيد مصداقية الثقة لدى جمهور المتعاملين عبر آليات الإبتكار والإبداع ومنهجيات التميز في خدمة العملاء، وفي برنامج آليات الإبداع ومنهجيات التميز في إدارة علاقات العملاء والخدمات التفرد والتفوق في الأداء وتقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية وبما يلبي ويتجاوز احتياجات وتوقعات المتعاملين وملتقي الخدمة والجهات المعنية وذلك من خلال منهجيات وآليات عمل مطبقة تضمن التحسين المستمر في كافة جوانب الأداء واستكشاف مستويات الخدمة التي يمكن توفيرها للعملاء .

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- إدارة علاقات العملاء {CRM}وتحقيق الجودة الشاملة والخدمة المتميزة.
- التمكن من تطوير نظم الإتصال الفعال والمهارات الإدارية السلوكية إدارة منظومة علاقات العملاء {CRM.}
- التمكن من فنيات بناء ثقافة جعل العملاء المحور الرئيسي للإرتقاء والنجاح بالعمل.
- اكتساب مهارات التعرف على حاجات العملاء من خلال تحليل أنماطهم .
- تحقيق المهارات اللازمة لإتقان خدمة جمهور العملاء.
- تطبيق آليات الإبداع ومنهجيات التميز والقدرات الإبتكارية في إدارة الخدمات .
- التمكن من إدارة العلاقة بكفاءة وتحقيق التوازن بين العملاء ومنفعة المنظمة.
- تحديد المبادرات الأساسية التي تعزز عملية تنفيذ مفهوم "إدارة العلاقة مع العميل ".
- إدارة التكنولوجيا المطبقة في خدمات العملاء والخدمات الذكية .
- التعرف على أهمية وكيفية إدارة شكاوى العملاء.
- التعرف على مستويات خدمة الجمهور المختلفة وإرشادهم لتحقيق أعلى درجات رضا العملاء.
- اكتساب أساليب وفنون التواصل مع العملاء.
- فهم عدد من المسائل المثيرة للجدل والمحيرة ذات العلاقة بخدمة العملاء.
- التمكن من تطوير إستراتيجية المنظمة في إدارة علاقات العملاء والخدمات.

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.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

مهارات تدعيم علاقات العملاء:

- القدرات البشرية ومهارات إدارة العلاقات.
- إدارة التعامل مع خدمة العملاء.
- العمليات الإدارية في الاكتساب والتأهيل.
- تميز الخدمات وهدف التقدم والإرتقاء.
- السمات الإبداعية للشخصية الناجحة.

الوحدة الثانية:

قياس الجودة وتعزيز الخدمات:

- الخطة الاستراتيجية لجودة خدمة العملاء.
- خدمة العملاء وواقعية تقديم الجودة .
- الأفعال الرمزية ومدى تقدير المؤسسة.
- زيادة الخدمة في برامج رعاية العملاء.
- القدرات السلوكية للتحكم وإدارة العملاء.

الوحدة الثالثة:

التميز الإبداعي مع شكاوى العملاء:

- الإدارة الإبداعية لدعم خدمة العملاء.
- الذكاء العاطفي وتعزيز تمزي الخدمات.
- التميز في التعامل مع ذوي الطباع الصعبة.
- الإجراءات الإدارية ورعاية العملاء.
- الدعم التكنولوجي لتعزيز تميز الخدمة.

الوحدة الرابعة:

الرقابة والمتابعة لتحقيق رضاء العملاء:

- خطوات تحليل الجودة وتحسينها.
- معايير جودة خدمة العملاء العالمية .
- عمليات القياس المقارنة لدعم إدارة العملاء.
- رعاية العملاء بموجب توثيق الخدمة.
- الأبعاد الخمسة لجودة خدمة العملاء.

الوحدة الخامسة:

فريق خدمة العملاء والتميز إدارياً:

- مهارات مسؤولي خدمة العملاء المهنية.
- تدعيم خدمة ورعاية عمليات الجودة.
- جودة الخدمات وبناء فريق العمل .
- فريق رعاية العملاء بين التميز والرقابة.
- برامج دعم وتدريب العملاء الداخليين.