



تحقيق التمييز في خدمة العملاء



2 - 6 سبتمبر 2024
لندن (المملكة المتحدة)
Landmark Office Space



تحقيق التميز في خدمة العملاء

رمز الدورة: B800 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - التكلفة: 5300 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريسي:

التميز في خدمة العملاء ليس مصادفة محظوظة. يتطلب الأمر جهوداً متصافرة من قبل فريق من الخبراء لتقديم خدمة عالية الجودة للعملاء. سيركز هذا البرنامج على المهارات الالزمة للتواصل بشكل فعال مع الآخرين ، مما سيساعدك على بناء أساس قوي للتطوير المستمر. في عالم الأعمال التنافسي اليوم ، تعد القدرة على التواصل بفعالية أمرًا ضروريًا للنجاح الوظيفي بالإضافة إلى النجاح التنظيمي. سيزودك هذا البرنامج بالمعرفة الالزمة لتقديم خدمة عملاء فائقة ، أثناء التفاوض بفعالية مع العملاء الصعبين.

أهداف البرنامج التدريسي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- شرح كيفية التعامل مع العملاء الصعبين بطريقة فعالة
- وضع الأهداف والغايات بشكل ذكي SMART لزيادة الإنتاجية اليومية
- الاستفادة من أساليب التعامل مع الضغوط لخفيف حدة التوتر
- مراجعة معايير خدمة العملاء
- تطوير و تفهم توقعات العملاء الداخليين و الخارجيين

الفئات المستهدفة:

- ممثلين خدمة العملاء CSR
- المشرفين
- مدير الإدارات
- مدير الحسابات
- من لديهم الرغبة في التميز على المستوى المهني والشخصي

محاور البرنامج التدريسي:

الوحدة الأولى:

تحديد معايير التميز في خدمة العملاء

- فوائد توفير خدمة ممتازة للعملاء
- التصروفات التي تزيد عما يتوقعه العميل
- أهمية إدارة توقعات العملاء الداخليين و الخارجيين
- الإنطباعات الأولية: ماذا يرى عميلك و يسمع
- معرفة أنماط العملاء الأربع

الوحدة الثانية:

اسسیات الإقناع

- طلب التغذية المرتدة من العملاء و الزملاء
- فن الأخذ و العطاء و ردود الفعل
- التفاوض المفيد للطرفين



- الكلمات و النغمات التي يجب تجنبها أثناء الحديث
- نموذج الأبعاد الخمسة للتميز في خدمة العملاء
- أفضل الممارسات من أجل التعامل مع المكالمات و التوثيق و ضمان الجودة
- قياس و رصد رضا العملاء

الوحدة الثالثة:

توصيل رسالة خدمة العملاء

- كيفية إيصال مؤسستك لرسائل خدمة العملاء
- تفهم إتصالات عميلك غير اللفظية
- نصائح لبناء الثقة والألفة، وجهًا لوجه أو عبر الهاتف
- تطوير مهارات الإصغاء الخاصة بك لتعزيز الإتصالات
- استخدام أسلوب الأسئلة لتحديد توقعات العميل و متطلبات الخدمة
- نصائح لاستخدام الهاتف لتعزيز الصورة المهنية
- طرق التواصل الكتابي

الوحدة الرابعة:

الموقف الصحيح لخدمة العملاء

- أهمية التصرفات و العمل الجماعي
- التركيز على التحسين المستمر
- نصائح لإدارة الضغوط لزيادة الإنتاجية
- رسالة ورؤية خدمة العملاء
- تحديد الأهداف الشخصية و المهنية

الوحدة الخامسة:

التعامل مع الشكاوى والعملاء الصعبين

- أهمية شكاوى العملاء، ولماذا ينبغي تشجيعها
- إستراتيجيات للمساعدة في تهدئة غضب العملاء
- إدارة العواطف خلال المواقف العصبية
- تمكين العاملين من إنجاز المهام