



First Select

إدارة الخدمات والتعامل المتميز مع الشكاوى وتحقيق رضا العمالء

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم(\$)	احجز مقعدك
٢٢ ديسمبر - ٦	دبي	٢٩٠٠	سجل الآن

أهداف البرنامج:

1. تدريب المشاركين على استخدام وتطبيق المناهج والأساليب العلمية في ممارستهم للأنشطة المتعلقة بالعملية التدريبية ، لزيادة فعاليتهم في إدارة وتسخير المرافق المتكاملة للنشاط التدريسي في منظماتهم .
2. تأهيل المشاركين للقيام بواجبات ومهام وظائفهم في التعامل الأمثل مع الجمهور لخلق انطباع طيب لدى طالبي الخدمة من الجمهور ورفع مستوى الخدمات الجماهيرية المقدمة من الهيئة إلى مستوى الإرضاء.
3. تنمية المهارات الإبداعية والابتكارية لتطوير وتقديم الخدمة المتميزة للعمالء والشخصيات VIP.

كافة العاملين والموظفين الذين يتصلون بشكل مباشر أو غير مباشر مع الجمهور.

المحتويات:

المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء كمهارات عقلية وجسدية ومتقدمة:

- القدرات البشرية الفردية ومهارات فهم الذات.
- السمات الشخصية المتقدمة للشخصية الناجحة وكيفية التعامل مع خدمة العملاء.
- برامج التطوير الشخصي وعلاقتها بالصفات السلوكية الأساسية.
- القدرات الفنية وأثر برامج تطوير الذات عليها.
- مفهوم تحليل الشخصيات وأثره على زيادة الخدمة في برامج رعاية العملاء.
- المهارات السلوكية وكيفية الاستفادة الحقيقية من محددات السلوك.
- مراحل تطوير الشخصية القيادية وعمليات الإكتساب والتأهيل.
- عوامل الإغفال البشرية ومهارات التقدم والارتقاء.

عوامل تحقيق التميز في خدمة العملاء من خلال قياس جودة الخدمة ومفهومها:

- الذكاء العاطفي ومراحل اكتساب المهارات الإجتماعية طبقاً لمنهجية دانيال جولمان
- ما معنى خدمة العملاء وواقعية ومفهوم العملاء دائتها على حق.
- خدمة العملاء بالمفهوم الإداري الحديث ومدى أثر ذلك على إتقان الخدمة.
- أهمية الأفعال الرمزية في تنفيذ الخطة الإستراتيجية لجودة العملاء ومدى تقدير المؤسسة للقائمين على التنفيذ.
- التأثير النفسي للأذوان ومدى رمزية عمليات التسويق على نوعية الخدمة المقدمة.
- تضارب وتضاد عمليات التسويق مع خدمة العملاء وأثر ذلك على نجاح المؤسسات.
- استقرار المؤسسات وأثر عمليات خدمة العملاء على إدارة الجودة.
- مميزات الإدارة الإستراتيجية لخدمة العملاء كوسيلة لدعم التنافسية

التعامل الإبداعي مع شكاوى العملاء وتحليل الاعتراضات وكيفية الرد عليها:

- على عمليات رعاية خدمة العملاء وإيجابها العمليات الفنية الإدارية ومدى أثرها سلباً
- ومهارات التطوير النفسي والخدبي لفريق رعاية العملاء وأثرها على جودة الخدمة.
- عمليات الرقابة والمتابعة وأثرها على تحقيق رضاء العملاء.

- هل يحتاج العملاء حقاً لحل مشاكلهم؟
- أهمية تقديم الرعاية الخدمية للعملاء وأثرها نفسياً على مدى قبول العملاء.
- حقيقة العمليات التسويقية وأثرها من حيث الربح والخسارة تتعلق بخدمة عملاء الشركة.

جودة خدمة العملاء وأثرها إدارياً على العملية الإنتاجية للمؤسسة:

- معنى جودة الخدمات ومتى تكون الجودة متميزة.
- المهارات الشخصية في مسؤولي خدمة العملاء وما هي المتطلبات المهنية؟
- مفهوم جودة الخدمة والأبعاد الخمسة لجودة خدمة العملاء.
- ابداعات الخطوات السبعة لتحليل الجودة وتحسينها؟
- معايير جودة الخدمة العالمية ووضع معايير استثنائية لكل مؤسسة.
- برامج دعم وتدريب العملاء الداخليين وأثر ذلك على زيادة الوعي الخدمي داخل المؤسسة.
- منهجية الدعم الفني والتكنولوجي لزيادة رعاية العملاء بموجب توثيق الخدمة.
- أثر عمليات القياس المقارنة لتحسين وخدمة ورعاية عمليات الجودة.

ريادة العمل الخدمي كطريق حقيقي لتحقيق الإنجازات وتطبيق نظريات رضاء العملاء:

- مراحل ومناهج إدارة خدمة العملاء وطبيعة انتهاها للتتبُّؤ الإستراتيجي.
- مناهج الإدارة البدائية كنموذج لعملية الإنتاج.
- مرحلة إهمال مبدأ خدمة العملاء كان مرحلة من مراحل التسويق.
- مرحلة التسويق استناداً على فلسفات تحقيق رضاء العملاء
- منهج الدراسات المقارنة لتشخيص وتوجيه احتياجات العملاء.

أنواع الأزمات ومتطلبات إدارة خدمة العملاء استراتيجية

- التخطيط لعمليات خدمة العملاء كمتطلب تنفيذي اساسي
- فريق إدارة خدمة العملاء وخطوات تدريبية وتقديرية
- سجل حالات خدمة العملاء المفاجأة والمتوترة.
- وسائل علمية لتفعيل خدمة العملاء مثل التدريب على المحاكاة والسيناريو

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 