



First Select

دورة التميز في إدارة وخدمة المشتركين

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٠٨ سبتمبر - ١٢ سبتمبر ٢٠٢٤	اسطنبول	٣٣٠٠	سجل الآن



First Select

الأهداف

- التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة المشتركين
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات المشتركين و تقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
- تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع المشتركين
- تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو المشتركين
- تمكين المشاركين من معالجة مشكلات المشتركين بكفاءة وفاعلية

المستفيدون

العاملين في مجال خدمات المشتركين في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملاتاً مكثفاً مع العملاء والمراجعين والمشاركين.

المحتويات

المكونات الرئيسية:

مفاهيم أساسية في خدمة المشتركين

- مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة
- تزايد أهمية خدمة العميل
- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة المتعاملين
- إحصاءات تتعلق بفقدان المتعاملين
- من هو العميل وما هي توقعاته؟

أنواع المتعاملين

- الداخليين (الموظفين)
- الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- توقعات المتعاملين

مستويات الخدمة

- مستوى (1) : النيكل أو الضعيف
- مستوى (2) : البرونز أو المتوسط
- مستوى (3) : الفضة أو الجيد
- مستوى (4) : الذهب أو الممتاز

مؤسسات الخدمة المتميزة

- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة المتعاملين
- عناصر تقييم جودة الأداء
- شبكة جودة الخدمة
- عناصر الخدمة المتميزة

ضبط تقديم الخدمة

- أهمية ضبط جودة الخدمة
- أخطاء شائعة في خدمة المتعاملين
- معالجة أخطاء الخدمة

مهارات الاتصال مع المتعاملين

- مهارات الاتصال الشفهي (محادثة, إصغاء, إقناع)
- مهارات الاتصال الكتابي (رسائل خارجية , ومذكرات داخلية , و بريد الكتروني , و فاكس)
- مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم)

المهارات السلوكية في التعامل

- نظريات الشخصية
- فصلي الدماغ
- الذكاء العاطفي
- مهارات موظف الاستقبال المتميز

مهارات التعامل الإنساني

- حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)
- صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة
- أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)

التعامل مع الأنماط المختلفة من المتعاملين

- قواعد عامة في التعامل
- معالجة شكاوى المتعاملين
- التعامل مع الأنماط الصعبة منهم

المهارات السلوكية في التعامل

- الإصغاء والفهم والاستجابة
- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء
- اختيار وتدريب وتمكين الموظفين
- الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها
- أمثلة لهيئات متميزة في خدمة المتعاملين :
- تصميم استبيانات للتعرف على اتجاهات المتعاملين وموظفي الخدمة
- تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل وخدماتهم
- حالات عملية في التعامل (من المدرب ومن المشاركين)

أساليب التدريب

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

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 