



First Select

## التميز في خدمة العملاء (مستوى متقدم)

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم(\$)	احجز مقعدك
٨ - ديسمبر ٢٠١٣	جاكرتا	٣٣٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>

### أهداف البرنامج:

1. التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة العملاء
2. تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
3. تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
4. تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو العملاء
5. توكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
6. تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
7. تنمية مهارات المشاركين في تصميم وتنفيذ المسح الاستطلاع رضا العملاء وموظفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة

### المشاركون:

# **العاملين في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاوناً وكتفاً مع العملاء**

**المحتويات:**

## **مفاهيم أساسية في خدمة العملاء:**

- **مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة**
- **زيادة أهمية خدمة العميل**
- **توقعات العميل**
- **مدخل إدارة الخدمة**
- **أسباب تدني خدمة العملاء**
- **من هو العميل وما هي توقعاته؟**

**أنواع العملاء:**

- **العملاء الداخليين (الموظفين)**
- **العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)**
- **توقعات العملاء**
- **مستويات الخدمة**
- **عناصر تقييم جودة الأداء**
- **عناصر الخدمة المتميزة**

**ضبط تقديم الخدمة:**

- **أهمية ضبط جودة الخدمة**
- **أخطاء شائعة في خدمة العملاء**
- **معالجة أخطاء الخدمة**

**العناية بالعملاء:**

- **الاحتياجات الأساسية للعملاء**

- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
- خطوات جودة خدمة العميل
- الاهتمام بالعميل
- إسعاد العملاء
- مهارات الاتصال مع العملاء
- مهارات الاتصال الشفهي (محادثة، إصغاء، إقناع)
- مهارات الاتصال الكتابي (رسائل خارجية ، وملفات داخلية ، وبريد الكتروني ، وفاكس)
- مهارات الاتصال غير اللغطي (لغة الجسم

#### **المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:**

- نظريات الشخصية
- فحصي الدواع
- 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 والمتقطعة والخفية)

#### **التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء:**

- قواعد عامة في التعامل مع العملاء
- معالجة شكاوى العملاء
- التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء

#### **مبادئ الخدمة المتميزة:**

- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء
- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء

- اختيار وتدريب وتمكين الموظفين
- الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها

### **أمثلة لمؤسسات تميزة في خدمة العملاء:**

- مصرف (بنك)
- شركة تأمين
- فندق
- دائرة حكومية
- تصميم استبيانات للتعرف على اتجاهات العملاء وموظفي الخدمة
- تحليل وتقدير أنماط المشاركين في التعامل مع العملاء وخدمتهم
- حالات عملية في التعامل مع العملاء (من المدرب ومن المشاركين)

### **أساليب التدريب:**

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