

**لغة التدريب:**

عربي / انجليزي

**أساليب التدريب:**

- من خلال شرائح العرض
- استخدام الوسائل السمعية والبصرية
- مناقشة تفاعلية
- المشاركة من خلال التمارين
- تعليم تطبيقي و فعلي
- تطبيق النشاطات المتنوعة
- حالات واقعية وعميلة
- ورش العمل
- برامج المحاكاة
- استخدام الألعاب ذات الصلة وتمثيل الادوار

**مقدمة:**

هذه الدورة التدريبية لبناء ثقافة الخدمة المركزية للعملاء داخل مؤسستك تقدم أدوات عملية لرفع معايير التميز في الخدمة. وتوفر الدورة التدريبية أيضاً فرصة لتقييم خدمة العملاء باستخدام أداة تشخيص تجربة العملاء لضمان الجودة ،

**أهداف الدورة:**

- التعرف على أسرار التميز الحقيقية في خدمة العملاء
- بناء القدرة على تقييم مستوى الخدمة المتميزة في أي قطاع
- ممارسة مهارات تقديم الخدمة وفق نظرية التقديم المسرحي للخدمة
- تنمية مهارات مقدمي الخدمة في التواصل مع العملاء
- فن امتصاص غضب العميل وتحويل المشاكل الى فرص للولاء
- تطبيق مهارات خدمة العميل عبر الهاتف وأسرارها
- فهم طبيعة شكاوى العملاء وتقليل العوائق التي تمنع العميل من الشكوى
- فن صناعة عملاء مدى الحياة

**محاور الدورة:**

- مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة
- تزايد أهمية خدمة العميل
- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة العملاء
- إحصاءات تتعلق بفقدان العملاء
- العملاء الداخليين (الموظفين)
- العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- توقعات العملاء
- مستويات الخدمة
- مؤسسات الخدمة المتميزة
- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء
- عناصر تقييم جودة الأداء
- أهمية ضبط جودة الخدمة
- أخطاء شائعة في خدمة العملاء
- معالجة أخطاء الخدمة
- الحاجات الأساسية للعملاء
- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
- خطوات جودة خدمة العميل
- المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء
- مهارات التعامل الإنساني
- التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء
- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء

**لمن هذه الدورة:**

-المهنيين الذين يطمحون الى أقصى معايير التميز في مجال خدمة العملاء.

-موظفي مراكز الاتصال ، وموظفي خدمة العملاء ، والاستقبال ، ومشرفي مراكز الاتصال والمدراء.