

لغة التدريب:

عربي

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:

مهارات ادارة المكالمات

أهداف الدورة:

مهارات ادارة المكالمات

محاور الدورة:

- مقدمة عن خدمة العملاء
- التميز الوظيفي
- التخطيط قبل المكالمة (الادوات)
- التخطيط قبل المكالمة (الاستعداد الشخص)
- معالجة المكالمات – الجزء الاول
- معالجة المكالمات – الجزء الثاني
- المتابعة

لمن هذه الدورة:

مهارات ادارة المكالمات