

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:

تركز هذه الدورة المتخصصة في ادارة الشكاوي ومعالجتها على جانبين وهما: الجانب السلوكي المتعلق بالموظف بشكل فردي والذي يتعامل وجهاً لوجه مع صاحب الشكوى من خلال الإتصال الهاتفي، والجانب الإجرائي المتعلق بكيفية تعامل الشركة مع الشكوى في كل خطوة منذ لحظة تقديم الشكوى إلى نهايتها. وتشمل هذه الدورة أيضاً على التحضيرات اللازمة التي يجب على موظف الشركة أن يمر به في مجال التنمية الثقافية والانفتاح قبل أن تأمل من الاستفادة من الشكاوي واستعادة العملاء الذين قدموا الشكوى وتحسين العمليات الداخلية والهاتفية وتحقيق آفاق جديدة في رضا العملاء

أهداف الدورة:

- التعرف على المهارات الرئيسية للرد على شكاوي العملاء بطريقة فعالة
- كيفية التعامل مع العميل الغاضب عن طريق الرد على المكالمات الهاتفية .
- الخطوات العملية الاحترافية للتعامل مع صاحب الشكوى .
- تنفيذ نظام آراء العملاء والتي من شأنها أن تزيد من رضا العملاء والاحتفاظ بهم.
- إدارة كل مرحلة من مراحل التعامل مع الشكاوي من التحضير إلى أن يتم حل الشكوى، ويشمل ذلك استلام الشكوى وتحليلها وتصعيدها ومتابعتها وجميع الإتصالات الداخلية والخارجية.
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لتقييم ومراجعة أنظمة الشكوى.
- تحسين الأنظمة الموجودة وجعلها من أفضل المعايير العالمية للتعامل مع الشكاوي

محاور الدورة:

- مبادئ إدارة السلوك الإنساني عند التعامل مع العملاء
- المشكلات السلوكية وأنواعها وطرق التعامل معها
- كيفية تحقيق رضا العملاء؟
- ما المقصود بـ "شكوى العميل"؟
- المظاهر المبدئية لشكاوي العملاء
- الكفاءة والإبداع في عملية إدارة نظم شكاوي العملاء
- تصميم نظام ملاحظات العملاء لتعزيز الأداء التنظيمي.
- التميز في تحويل شكاوي العملاء إلى فرص حقيقية.
- كيف يجب أن تتفاعل مع المشتكي بإيجابية. .
- كيف تنصت باهتمام لتتعرف على طبيعة المشكلة. .
- تحويل شكاوي العملاء إلى سلاح استراتيجي
- الفروق الجوهرية بين الشكاوي الحقيقية والكاذبة
- كيفية الحوار مع الآخرين .
- التميز في تحويل شكاوي العملاء إلى فرص حقيقية.
- مشكلات خدمة العملاء وإستراتيجيات التغلب عليها
- الإحتراف في إدارة نظم الشكاوي الهاتفية والرد على الشكاوي

لمن هذه الدورة:

أخصائي التسويق ومساعدتهم، مسئول العلاقات مع العملاء، موظفي التسويق والمبيعات ، موظفي خدمة العملاء، موظفي الرد الهاتفي