

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:

كل واحد منا يقوم بخدمة العملاء ، سواء أدركنا ذلك أم لا. ربما نكون في الخطوط الأمامية لأي شركة ، ونخدم الأشخاص الذين يشترون منتجاتنا. أو ربما كنت محاسبا ، تخدم الموظفين عن طريق إنتاج شيكات رواتبهم والحفاظ على إدارة الشركة. أو ربما كنت صاحب شركة تخدم موظفيك وعملائك، وعليه فإن هذا البرنامج التدريبي مناسب جدا لك لكي ترسم صورة واضحة عن عملائك.

أهداف الدورة:

- معرفة كيفية تحديد ما تعنيه خدمة العملاء فيما يتعلق بجميع عملائك ، داخليا وخارجيا
- التعرف على كيفية تأثير موقفك على خدمة العملاء
- تحديد احتياجات عملائك
- استخدام خدمة العملاء المتميزة لتوليد عملاء جدد
- بناء حسن النية من خلال خدمة العملاء الشخصية
- معرفة كيفية التواصل مع العملاء من خلال الأدوات عبر الإنترنت
- التعامل مع العملاء الصعبين

محاور الدورة:

- من هم عملائك؟
- ما هي خدمة العملاء؟
- من هم مقدمي خدمة العملاء؟
- تحديد موقفك من عملائك
- تحديد ومعالجة احتياجات العملاء
- فهم وضع العميل
- شخصية مقدم خدمة العملاء
- توفير خدمة العملاء الإلكترونية
- استعادة العملاء الصعبة
- فهم متى تصعد الأمور
- التعامل مع التهديدات القانونية والبدنية
- الأشياء التي يمكنك القيام بها لإبهار العملاء في كل مرة

لمن هذه الدورة:

تم تصميم هذا البرنامج للعاملين في قطاع الخدمات ، الموارد البشرية، التسويق والمبيعات والمديرين والمديرين وأصحاب الأعمال الصغيرة الذين تتطلب مهام عملهم التعامل مع الأنواع المختلفة من العملاء والموظفين. كما ينصح البرنامج أيضا كإعداد ممتاز للأشخاص الذين يتوقعون تحمل مسؤوليات التسويق، المبيعات ، الموارد البشرية