# التميز في خدمة العملاء



MR110

## مقدمة:

في بيئة الأعمال اليوم، المهارة في التعامل مع الزبائن بالغة الأهمية بالنسبة للنجاح الفرد والمنظومة التي يعمل بها. إن كيفية التعامل مع الزبائن سوف أن بشكل مباشر على الأهداف الفردية الخاصة بك وكذلك الفريق وأداء الشركة. هذه الدورة التدريبية من التميز في خدمة العملاء تعطيك المهارات التي تحتاج إليها للتواصل الاحترافي، كسب الاحترام، وتعزيز العلاقات مع العملاء وتأمين ميزة التنافسية الشاملة من خلال التميز في خدمة العملاء.

## أهداف الدورة:

-توفير أفضل مستوى من الخدمات وتأثيرها على زيادة حجم الأعمال والربح.
-رفع مستوى "رضا العميل" عن طريق تفوق وتميز الخدمة المقدمة.
-التعرف على مدى حاجة الشركة لتحقيق المزيد من التميز فى خدمة كبار العملاء .
-وضع استراتيجية للشركة لتقديم خدمة أفضل للعملاء ولكبار العملاء.
-فهم أفضل لاحتياجات اعضاء فريق العمل بالشركة ومن ثم التركيز على دعم سبل الاتصال والتعاون بين أطراف العمل

## محاور الدورة:

-زيادة الوعى بشأن خدمة العملاء وكبار العملاء، فهم ماهية خدمة العملاء وتأثيرها على نجاح الشركة ككل.
-معرفة الفرق بين الخدمة الجيدة والخدمة الممتازة.
-كيف تكون الخدمة الممتازة هي هدف ورسالة قسم خدمة العملاء.
-وضع العميل في بؤرة الاهتمام وكيفية تحقيق رضاءه.
-تعريف "خدمة العملاء".
-وضع خدمة العملاء على قمة اولويات الشركة.
-توسيع مفهوم المقصود بـ "العميل".
-اكتساب سمعة طيبة في مجال خدمة العملاء.
-كيفية جعل "خدمة العملاء" هي مهمتنا وكيف تتحقق تلك المهمة.
-تقديم خدمة العملاء وكبار العملاء بأسلوب لطيف يحمل لمساتك الشخصية لا يقوى العميل على نسيانه.
-كيف تجعل رضا العميل هو المهمة الرئيسية لكل فريق عمل.
-كيف تتفهم الأنماط المختلفة من العملاء وكبار العملاء.
-التعامل مع طلبات كبار العملاء وحل مشكلاتهم بطريقة فعالة.
-التعامل مع الخلافات التي تنشأ مع العملاء.
-كيفية تحقيق التوازن بين رضا العملاء وتوقعاتهم وبين سياسات الشركة.
-كيف تحقق رضا جميع الأطراف من خلال خدمة العملاء.
-تمرين عملي: المحاكاة من خلال لعبة الأدوار وقيام المشاركون بالنقد الذاتى لأدائهم.

## لمن هذه الدورة:

المدراء والعاملين بقسم خدمة العملاء وكبار العملاء والمسئولون عن قسم رضاء العملاء والعلاقات العامة مع العملاء وكذلك مدراء ومسؤولو المبيعات.

## 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

## المكان | التاريخ | الرسوم

الخبر | 2026-11-29 | SAR 14,375