

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:

يتم في هذا البرنامج التدريبي تهيئة المشاركين للتعامل و للانتقال الى عالم التسويق الاحترافي على مواقع التواصل الاجتماعية باحترافية, و تدريبهم على كيفية ادارة اهم وسائل التواصل الاجتماعي للأعمال بطريقة احترافية و والتعرف على الاعمال اليومية الي يجب ان تقوم بها واكتساب مهارات و تعلم خطوات تكنولوجيا التواصل الاجتماعية و التي تساعدك لتمييز هوية شركتك و مؤسستك او القطاع الحكومي الذي تنتمي لصناعة صورة رائعة لجذب عملاء جدد و الحفاظ على العملاء الحاليين.

أهداف الدورة:

- تطوير مهارات وإمكانات مدراء الصفحات والحسابات للتعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مهني ومحترف
- تعلم كيفية استخدام مهارات وسائل التواصل الاجتماعي لإدارة وتطوير خدمة العملاء والمراجعين
- تعزيز العلاقات والأعمال مع اكتساب المهارات والأدوات اللازمة للتطوير والانتشار الافتراضي
- تحديث العمل ورفع مستوى كفاءة خدمة العملاء.

محاور الدورة:

- الشبكات الاجتماعية: أنواعها وطبيعتها وخصائصها
- المفهوم الواسع لشبكات التواصل الاجتماعي
- تحديد اهداف الشركة على مواقع التواصل الاجتماعية لزيادة فعالية التسويق
- وضع نمط و سياسة الشركة على وسائل التواصل الاجتماعي
- إستراتيجيات اختيار و تطوير قنوات وسائل التواصل الاجتماعية المناسبة
- كيفية اعداد المحتوى المناسب لجمهورك
- تعرف على الأدوات الاحترافية لجدولة و نشر المحتوى
- التعرف على ادوات تحليل و قياس أداء و سمعة شركتك على وسائل التواصل الاجتماعي
- المعايير الأساسية لجودة خدمة العملاء من خلال وسائل التواصل الاجتماعي
- أنماط المتعاملين مع عملاء التواصل الاجتماعي
- أصول التعامل مع عملاء التواصل الاجتماعي
- العلاقات التبادلية والسلوكية في التعامل مع عملاء التواصل الاجتماعي
- مهارات الاتصال مع العملاء من خلال وسائل التواصل الاجتماعي
- كيفية معالجة شكاوي العملاء والمراجعين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي
- وسائل التعرف على شكاوي العملاء باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي المتعددة
- كيفية التصرف في معالجة الشكاوي عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي
- كيف نحسن من مستوى خدمة العملاء من خلال التواصل الاجتماعي

لمن هذم الدورة:

- مدراء الصفحات والحسابات و خدمة العملاء
- مسؤولوا الرد على استفسارات العملاء
- المسوقون عبر وسائل التواصل الاجتماعي
- مسوقيا لوسائل الرقمية