التواصل الفعال مع العملاء

MR133

مقدمة:

صممنا هذه الدورة التدريبية لإكسابك المهارات والمعارف الأساسية التي تمكنك من تقديم خدمة عملاء مميزة وناجحة.

أهداف الدورة:

-تعلم أساسيات الاتصالات.
-استخدام لغة خدمة العملاء.
-تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
-تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء

محاور الدورة:

-مهارات الاتصال مع العملاء
-المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:
-الذكاء العاطفي
-مهارات التعامل الإنساني
-أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)
-التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
-قواعد عامة في التعامل مع العملاء
-معالجة شكاوى العملاء
-التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء
-الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء

لمن هذه الدورة:

العاملين في خدمة العملاءفي القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشرا وتعاملاً مكثفاًمع العملاء

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

الرياض | 2024-04-28 | SAR 10,350
الرياض | 2024-06-02 | SAR 10,350
الخبر | 2024-06-02 | SAR 10,350
الخبر | 2024-10-27 | SAR 10,350
الرياض | 2024-10-27 | SAR 10,350
الخبر | 2024-12-01 | SAR 10,350