الخدمة المتميزة

MS113

مقدمة:

تستهدف هذه الدورة كافة المستويات الإدارية الإشرافية و التنفيذية و الأمنية و التي لها إتصال مباشر مع الجماهير في تلك المنظمات التي تعتمد على تقديم الخدمات .

أهداف الدورة:

-غرس ثقافة تقديم الخدمة بإيجابية وتنمية السلوك الاحترافي في تقديم الخدمات
-تعزيز مهارات المشاركين بهدف تحقيق التميز في تقديم الخدمات
-توظيف تلك العوامل لتحقيق رضا العملاء
-صقل مهارات المشاركين لفهم وإرضاء توقعات العملاء
-فهم دور الخدمة المتميزة كميزة تنافسية

محاور الدورة:

-مفهوم الخدمة والعوامل المؤثرة في مستوى أداء الخدمة
-مبادئ الخدمة المتميزة وفهم معايير التميز في الخدمات
-بناء الاتجاهات الإيجابية لمقدمي الخدمات وأهمية ذلك في بناء علاقات متميزة مع العملاء
-الاتصالات الفعالة وأهميتها في التعرف على احتياجات العملاء
-فهم أنماط العملاء وطرق التعامل مع الأنماط المختلفة
-إدارة شكاوي العملاء
-التفكير الإبداعي وأثره على الخدمة

لمن هذه الدورة:

الدورة موجهة إلى مدراء ومشرفي وموظفي خدمات العملاء في جميع المجالات الإدارية والامنية وكل موظف تتطلب وظيفته تقديم خدمات للعملاء بشكل مميز.

لغة التدريب:

عربي

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