

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:

يهدف البرنامج لتوفر القواعد الأساسية التي تمكنك من ادارة نظام شكاوي العملاء ذات جودة عالية و بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال تطوير استراتيجيات فعالة في مجال جودة الخدمة ورضا العملاء.

أهداف الدورة:

- توفير الإرشادات اللازمة للتعامل مع التقنيات الحديثة في مجال خدمة العملاء مثل الدردشة CBP آما توفر دورة خدمة العملاء من عبر الإنترنت (التشات). ليس هذا وحسب، بل إن هذه الدورة تستخدم سيناريوهات تفاعلية تمكنا من امتلاك مهارات خدمة العملاء اللازمة لتحقيق التميز في هذا المجال.
- تزويد المشاركين بالمحددات الأساسية للسلوك الإنساني من مقدمي الخدمة والعملاء والمراجعين.
- صقل مهارات المشاركين في النواحي السلوكية في التعامل مع الجمهور.
- تنمية مهارات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء والمراجعين.
- تعريف المشاركين بالأسس العلمية الحديثة في تطوير عملية تقديم الخدمة.

محاور الدورة:

- ماهي خدمة العملاء
- تطوير تفكير محور العمل
- من هم عملائك؟
- متى وأين يمكن تقديم خدمة العملاء؟
- المعايير الأساسية لجودة الخدمة
- أنماط المتعاملين مع الجمهور
- أصول التعامل مع الجمهور والعملاء
- العلاقات التبادلية والسلوكية في التعامل مع الآخرين
- مهارات الاتصال بالجمهور
- كيفية معالجة شكاوي العملاء والمراجعين
- وسائل التعرف على شكاوي العملاء.
- كيفية التصرف في معالجة الشكاوي.
- كيف نحسن من مستوى خدمة العملاء

لمن هذه الدورة:

يوصى لكل من العاملين في مجال خدمة العملاء ومسؤولي الخدمة وموظفي الاستقبال والمديرين والمشرفين ومحترفي الأعمال بالحصول على هذه الدورة التدريبية.