

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:

تتأرجح المنظمات العربية بين التركيز على ترشيد تكاليف العمليات، وعلى جودة المخرجات والخدمات وخدمة العملاء، دون الوصول إلى نقطة توازن سليمة تحقق ارتفاع الجودة وانخفاض التكاليف في آن واحد، نقطة التوازن هذه هي المعادلة الصعبة التي تطلها الجودة الشاملة التي تهتم بكفاءة العمليات وترشيد النفقات.

أهداف الدورة:

-توفير الإرشادات اللازمة للتعامل مع التقنيات الحديثة في مجال توفير الخدمات المناسبة و خدمة العملاء

-امتلاك مهارات خدمة العملاء اللازمة لتحقيق التميز في المؤسسة.

-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 جودة الخدمة.

-رسم السياسة المؤسسة في توفير أفضل الخدمات وتقديم أفضل جودة

محاور الدورة:

-إعادة النظر في الخدمات المقدمة الحالية.

-الأهداف والوسائل لتقديم جودة الخدمة.

-ادارة الجودة الشاملة

-تشخيص الوضع الحالي لنظام الخدمات وسير العمليات بالمنظمة.

-مقاييس كفاءة جودة الخدمة.

-رسم سياسة الخدمات

-اكتشاف نقاط الضعف و نقاط القوة.

-التحرك نحو التغيير.

-إعادة هندسة نظم الخدمة و خدمة العملاء.

-المبادئ الجديدة لتصميم الخدمات.

-التصميم انطلاقاً من: الهدف من العملية - تفضيلات العملاء

-تطورات التكنولوجيا - قدرات البنية الأساسية.

-تنفيذ التصميم الجديد وقياس نتائجه.

-الاستفادة من التغذية الراجعة في إعادة التصميم.

لمن هذم الدورة:

جميع الموظفين بجميع المستويات العاملين في قطاع خدمة العملاء والمسؤولين عت تقديم الخدمات وجودتها , ومسؤولي الخدمة وموظفي الاستقبال والمديرين والمشرفين ومحتري الأعمال .