

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:

توفر القواعد الأساسية التي تمكنك من تقديم خدمة عملاء ذات جودة عالية متميزة وتساعد على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال تطوير استراتيجيات فعالة في مجال خدمة العملاء وتوفير الإرشادات اللازمة للتعامل مع التقنيات الحديثة في مجال خدمة العملاء مثل الدردشة عبر الانترنت (التشات). ليس هذا وحسب، بل إن هذه الدورة تستخدم سيناريوهات تفاعلية تمكننا من امتلاك مهارات خدمة العملاء اللازمة لتحقيق التميز في هذا المجال.

أهداف الدورة:

هذه الدورة التدريبية مصممة للمتدرب الذي لديه خبرة ضئيلة في مجال خدمة العملاء أو حتى الذي ليس لديه خبرة على الإطلاق في هذا المجال.

محاور الدورة:

- سلسلة القيادة
- سلسلة المبيعات
- سلسلة آداب السلوك في مؤسسات الأعمال
- سلسلة الاتصال في مجال الأعمال

لمن هذه الدورة:

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