

## لغة التدريب:

العربي

## 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

عبر الإنترنت | 2024-09-01 | SAR 0

## مقدمة:

برنامج تدريبي متقدم لقل مهارات المشاركين الراغبين بالتميز في وظيفة خدمة العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة ، وتعد وظيفة خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة احدى أكثر الوظائف تميزا و طلبا في السوق المحلي، والتي لا تحتاج الى شهادات متخصصة قدر ما تحتاج الى مهارات وأسلوب في التعامل مناسب، حيث يهدف هذا البرنامج التدريبي الى زيادة المهارات وصق المهارات والخبرات المطلوبة لشغل وظيفة موظف خدمة عملاء ذوي احتياجات خاصة من أصحاب الهمم والنجاح والتميز فيها بشكل كبير، هذا البرنامج مخصص للشركات المتميزة التي يعمل بها قسم خاص لخدمة العملاء ذوي الحاجات الخاصة، حيث يقدم لهم هذا البرنامج التدريبي مهارات احترافية لموظفي خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة بما يضمن بالضرورة الوصول الى التميز وتحسين اداء قسم خدمة العملاء بالشركة بما ينعكس ايجابا على سمعة الشركة والعائد عليها من تطوير هذا القسم الهام.

## أهداف الدورة:

- تنمية مهارات خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة و التعرف على طرق التعامل معهم
- اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة من مهارات اتصال واستقبال و نقاش و حوار.
- تعلم منهجية حديثة لخلق جو من الالفة مع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
- التعرف على الانماط السلوكية للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة و طريقة التعامل مع كل نمط.
- اكتساب المهارات المطلوبة للتعامل مع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة و كيفية معالجة اعتراضاتهم وطلباتهم.

## محاور الدورة:

- العميل ذو الاحتياجات الخاصة
- مفهوم خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
  - خدمة العملاء في البيئة التنافسية
  - أهمية خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة في تحقيق أهداف الشركات
  - تكتيكات خدمة العملاء المستخدمة في التواصل المثمر مع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
- خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة الداخلي والخارجي
  - أهمية الخدمة الداخلية والخارجية
  - تأسيس العلاقات المثمرة
  - سلسلة الخدمة والربح
- إدارة توقعات العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة وفقا للأنماط الشخصية المختلفة
  - فهم نمط شخصية العميل ذوي الاحتياجات الخاص
  - التعامل مع طلبات عملاء ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل موضوعي
  - مستويات الخدمة المقدمة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
  - استراتيجيات و إجراءات لإرضاء العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
- مهارات التواصل الفعالة للتعامل مع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
  - تحديد نمط الانصات لديك و لعميلك
  - تطوير العلاقة مع عملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
  - إيجاد التقارب مع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة بسهولة لزيادة التأثير
  - المصطلحات الفعالة ومهارات التواصل الهاتفي والالكتروني
  - السلوك اللائق مع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
    - فهم العواطف الانسانية لذوي الاحتياجات الخاصة
    - تطوير الاستراتيجيات الذهنية للحفاظ على التفاؤل والرزانة
    - استخدام لغة الجسد للتحكم بالحالة النفسية
    - تغيير حالتك النفسية لتجنب ردود الفعل العاطفية السلبية

-التعامل مع عملاء الاحتياجات الخاصة ذوي الطباع الحادة

## لمن هذه الدورة:

جميع العاملين في أقسام خدمة العملاء , قسم رعاية العملاء , قسم الاستعلامات , الرد الهاتفي , وكل من يتطلب عمله التعامل مع عملاء ذوي الاحتياجات الخاصة.