

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

مقدمة:

في بيئة الأعمال اليوم، المهارة في التعامل مع الزبائن بالغة الأهمية بالنسبة للنجاح الفرد والمنظومة التي يعمل بها. إن كيفية التعامل مع الزبائن سوف أن بشكل مباشر على الأهداف الفردية الخاصة بك وكذلك الفريق وأداء المنشأة. هذه الدورة التدريبية من التميز في خدمة العملاء تعطيك المهارات التي تحتاج إليها للتواصل الاحترافي، كسب الاحترام، وتعزيز العلاقات مع العملاء وتأمين ميزة التنافسية الشاملة من خلال التميز في خدمة العملاء.

أهداف الدورة:

- توفير أفضل مستوى من الخدمات وتأثيرها على زيادة حجم الأعمال والفائدة.
- رفع مستوى "رضا العميل" عن طريق تفوق وتميز الخدمة المقدمة.
- التعرف على مدى حاجة الشركة لتحقيق المزيد من التميز في خدمة كبار العملاء .
- وضع استراتيجية للشركة لتقديم خدمة أفضل للعملاء وكبار العملاء.
- فهم أفضل لاحتياجات أعضاء فريق العمل بالشركة ومن ثم التركيز على دعم سبل الاتصال والتعاون بين أطراف العمل.

محاور الدورة:

- §اليوم الأول:
- تعريف "خدمة العملاء".
- زيادة الوعي بشأن خدمة العملاء وكبار العملاء، فهم ماهية خدمة العملاء وتأثيرها على نجاح المنشأة ككل.
- معرفة الفرق بين الخدمة الجيدة والخدمة الممتازة.
- كيف تكون الخدمة الممتازة هي هدف ورسالة قسم خدمة العملاء.
- وضع العميل في بؤرة الاهتمام وكيفية تحقيق رضاه.
- وضع خدمة العملاء على قمة أولويات الشركة.
- §اليوم الثاني:
- توسيع مفهوم المقصود ب "العميل".
- اكتساب سمعة طيبة في مجال خدمة العملاء.
- كيفية جعل "خدمة العملاء" هي مهمتنا وكيف نتحقق تلك المهمة.
- تقديم خدمة العملاء وكبار العملاء بأسلوب لطيف يحمل لمسارك الشخصية لا يقوى العميل على نسيانه.
- كيف تجعل رضا العميل هو المهمة الرئيسية لكل فريق عمل.
- كيف تتفهم الأنماط المختلفة من العملاء وكبار العملاء.
- §اليوم الثالث:
- التعامل مع طلبات كبار العملاء وحل مشكلاتهم بطريقة فعالة.
- التعامل مع الخلافات التي تنشأ مع العملاء.
- كيفية تحقيق التوازن بين رضا العملاء وتوقعاتهم وبين سياسات الشركة.
- كيف تحقق رضا جميع الأطراف من خلال خدمة العملاء.
- تمرين عملي: المحاكاة من خلال لعبة الأدوار وقيام المشاركون بالنقد الذاتي لأدائهم.
- ل.الجزء الثاني: التدريب على رأس العمل
- §اليوم الرابع:
- أساسيات خدمة العملاء على رأس العمل
- لغة الجسد الإيجابية للخدمة الاحترافية
- اظهار الإنطباع المبدئي الأفضل في لقاء التحية والسلام
- أهمية الأناقة
- التحدث بالطريقة المناسبة واختيار المصطلحات الافضل
- كيفية التحكم وقدرة التأثير من خلال الإتصال الفعال
- تقنيات فعالة في المحادثات الهاتفية
- فهم التقنيات الفعالة في الرد على الهاتف
- كيفية بناء علاقة عمل ناجحة مع العميل
- الدقة في أخذ المعلومات وفهمها.
- شرح اهمية نبرة الصوت وتحسينها لتعزيز المحادثة
- كيفية اظهار انطباع اولي ممتاز ومن ثم التحكم بالمكالمة
- كيفية المحافظة على الإيجابية تحت ضغوط العمل
- ادارة تصورات العملاء
- §اليوم الخامس:
- أساسيات تنظيم الوقت وترتيب الأولويات
- مهارات التواصل مع العملاء ذوي الطباع الحادة
- استيعاب العلامات الصوتية والمرئية للمنازعة

٧ فهم أسباب النزاع، التوتر، والعدوانية
٧ كيفية حل النزاع بالتحدث الايجابي
٧ كيفية تجنب تصعيد النزاع
٧ كيفية التعامل مع التصرفات الصعبة
• مناقشة مفتوحة

لمن هذه الدورة:

هذه الدورة موجهة لموظفي ومشرفي خدمة