



**دورة:**  
**الأخصائي المهتم في التعامل مع العملاء والشكاوى**

**2024 - 25 نوفمبر**  
**فيينا (النمسا)**

## الأخصائي المهتم في التعامل مع العملاء والشكاوى

رمز الدورة: RR12629 تاريخ الإنعقاد: 25 - 29 نوفمبر 2024 دولة الإنعقاد: فيينا (النمسا) - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### المقدمة:

بالرغم من تنوع أنشطة ومجالات وأهداف وأحجام المؤسسات، إلا أن السبب الأساسي لوجود واستمرار كافة هذه المؤسسات هي رضا وسعادة عملائها، سواء كانوا هؤلاء العملاء شركات أو أفراد، وسواء كانت تلك المؤسسات هادفة للربح، أو حتى مؤسسات حكومية غير ربحية تقدم خدماتها من أجل استقرار المجتمع ورفعته. وبالتالي أصبح تقديم خدمة متميزة مرضية للعملاء وتحقق له السعادة هدف أساسي لكافة المؤسسات.

وفي ظل تعدد ثقافات وطباع العملاء وزيادة تطلعاتهم وخبراتهم، وكذلك تعدد قنوات التواصل المباشر وغير المباشر معهم، لم يعد إسعاد العملاء بالمهمة البسيطة، بل أصبح تقديم خدمة متميزة لهم يتطلب التحديث المستمر لجدارات مديري وأخصائيي خدمة العملاء، وكذلك جميع المتعاملين بشكل مباشر أو غير مباشر مع العملاء، وخلال هذه الدورة التدريبية المقدمة سوف يكتسب المشاركون الجدارات التي تمكنهم من إدارة وتطوير عملية خدمة العملاء، وتقديم مختلف أنواع الخدمات للجمهور والتعامل مع الشكاوى والمقترحات، وكذلك التعامل مع مختلف أنواع العملاء.

### أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة التدريبية سيكون المشاركون قادرين على:

- الاستيعاب الكامل لأبعاد ومكونات الخدمة المتميزة للعملاء
- التعامل الفعال مع مختلف أنواع العملاء في مختلف المواقف والسيناريوهات
- الاستجابة الإيجابية المناسبة للشكاوى والاقتراحات والاستفادة منها للتطوير المؤسسي
- تقديم خدمة متميزة للعملاء تتسبب في إسعادهم وزيادة ولائهم للمؤسسة
- تطوير مستوى تواصلهم المباشر اللفظي وغير اللفظي والكتابي والإلكتروني مع العملاء
- فهم سيكولوجية التعامل مع العملاء والتأثير فيهم

### الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- جميع المتعاملين مع الجمهور، بمختلف مستوياتهم التنظيمية، وبمختلف طبيعة مؤسساتهم
- القادة والمدراء القائمين على إدارة خدمة العملاء
- المسؤولون عن تقديم خدمات للعملاء مع اختلاف مسميات ادارتهم أو مسمياتهم التنظيمية المرشحين لشغل وظائف خدمة العملاء
- كل من يجد لديه الرغبة في تطوير معارفه ومهاراته في مجال خدمة وإسعاد العملاء

## محاوَر الدورة

### اليوم الأول

#### النظرة الحديثة لخدمة العميل

- ماذا تعني خدمة العملاء؟
- خدمة العملاء، مسئولية من؟
- من هو العميل بالمؤسسات العامة والخاصة؟
- جدارات أساسية لممثل خدمة العملاء
- حقائق وأرقام في مجال خدمة العملاء
- أسس جودة الخدمة للعملاء
- ولاء العميل ومواطنة العميل

### اليوم الثاني

#### مهارات تواصل ضرورية لمسئول خدمة العملاء

- قنوات تصل من خلالها رسالتنا للعميل
- أهمية التواصل غير اللفظي في مجال خدمة العملاء
- قراءة لغة جسد العميل
- لغة جسد ممثل خدمة العملاء
- ما يجب مراعاته عند قراءة واستخدام لغة الجسد
- احتراف مهارات الإنصات للعملاء
- الذكاء اللفظي في مجال خدمة العملاء

### اليوم الثالث

#### معرفة العميل والطريق لإسعاده

- الخدمة المتميزة من منظور العميل
- إدارة توقعات العميل

- كيف يبني العملاء توقعاتهم عن الخدمة؟
- أنواع من العملاء واستراتيجيات للتعامل معهم.
- سيكولوجية التأثير في العملاء
- ماذا يسعد العملاء حقاً؟
- قياس درجة رضا العملاء

## اليوم الرابع

### التعامل مع الشكاوى والمقترحات والعملاء صعب المراس

- أسس التعامل مع العملاء صعب المراس
- ماذا يريد العميل الغاضب؟
- متى وكيف يتم استخدام الاتصال الحازم مع العملاء
- أهمية الشكاوى، وماذا يعني أن العميل قدم شكوى؟
- إجراءات معالجة شكاوى العملاء
- ممارسات إيجابية في التعامل مع شكاوى العملاء
- ما يجب تجنبه عند التعامل مع الشكاوى

## اليوم الخامس

### خدمة العملاء هاتفياً وعبر التواصل الإلكتروني

- أسس استخدام الهاتف في خدمة العملاء
- خطوات أساسية لإبقاء العميل قيد الانتظار على الهاتف
- أسس متابعة وتقييم خدمة العملاء عبر الهاتف
- القواعد الأساسية للتواصل مع العملاء إلكترونياً
- أسس وأتيكيت التعامل مع العملاء عبر البريد الإلكتروني
- إدارة الضغوط الناتجة من التعامل مع العملاء