



دورة:

محترف اعمال مهتهد في خدمة العملاء

1 - 5 سبتمبر 2024

شرم الشيخ (مصر)

Sheraton Sharm Hotel

محترف اعمال مهتهد في خدهة العهلاء

رمز الدورة: RR12608 تاريخ الإنعقاد: 1 - 5 سبتهبر 2024 دولة الإنعقاد: شرر الشبخ (هصر) - Hotel Sharm Sheraton رسوم الإشرراك: Euro 3500

المقدمة:

تعد خدمة العهلاء أساسًا لأي عمل تجاري ناجح، حيث تعزز الثقة والولاء وتحسن تجربة العميل عمومًا. يعتمد برنامج خدمة العهلاء المهررف CBP التدرربي هذا على معاير الممارسة المهنية في خدمة العهلاء وسيساعدكم في تعلم المهارات والتقنيات الأساسية التي تحتاجونها لتقديم خدمة عملاء فعالة وممتازة.

ستوفر هذه الدورة للمشاركين فرصة تعلم أساليب التواصل الفعال مع العهلاء، وفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم، وتحليل المشكلات وتوفير الحلول، بالإضافة إلى تطوير مهارات الاتصال والإستماع الفعال للعهلاء. ونحن على يقين من أن ستكون هذه الدورة التدربية مفيدة للعاملين في خدمة العهلاء ولأي شخص يريد تعلم مهارات خدمة العهلاء الممتازة.

أهءاف الدورة التدربية:

اهءاف الدورة:

- تحديد خدمة العهلاء وقسمها إلى أبعاءها الأساسية
- شرح الرابط الهام بين "الموقف" و "التقنية" لتقديم مستوى ممتاز من الخدمة باستمرار
- اسءءءم مجموعة متنوعة من الأدوات مثل "تحليل الفجوة" و "RATER" لتوفير مستوى خدمة لا يعلى عليه
- تحليل الأنماط السلوكية الأساسية لشخصيات العهلاء المختلفة وأفضل طريقة للءعامل معهم
- مناقشة وممارسة تقنيات مهارات الاتصال الفعال مع العهلاء

الفئات المسءهءة:

المءراء والمشرفون وموظفو خدمة العهلاء وكذلك الموظفون في الأقسام الذين يءعاملون مباشرة مع العهلاء الخارجيين أو الذين ىممثل وظيفتهم في دعم الكيانات أو الموظفون الآخرين داخل المنظمة

المءاور:

اليوم الأول:

ءوضيح المفاهيم الأساسية في خدمة العهلاء

- ما هي خدمة العهلاء؟
- أهمية خدمة العهلاء لنجاح الشركات
- معاير الممارسة المهنية في خدمة العهلاء

- أهمية فهم العميل وتحليل احتياجاته

اليوم الثاني:

تحسين التواصل والاتصال مع العملاء

- أساليب التواصل مع العملاء
- تحسين القدرة على الاستماع الفعال وفهم احتياجات العميل
- تعلم التواصل غير اللفظي واللفظي

اليوم الثالث:

إدارة الشكاوى والمشكلات وحلها

- كيفية التعامل مع الشكاوى والمشكلات بفعالية:
- الاستجابة بسرعة ودقة للشكاوى وتأكيد استلامها.
 - تحديد سبب الشكاوى والعمل على حل المشكلة بأسرع وقت ممكن.
 - تقديم الاعتذار عن أي تأخير أو عدم رضا العميل، وعرض الحلول المناسبة والمقنعة له.
 - تأكيد الحل مع العميل وتأكيد من رضاه عن الحل المقدم.
 - توثيق الشكاوى والإجراءات المتخذة لحل المشكلة للرجوع إليها في المستقبل.

اليوم الرابع:

تعلم تحليل المشكلات وتقديم الحلول:

- تحديد أسباب المشكلة بدقة وتحليلها بشكل مفصل.
- إعداد قائمة بالحلول المحتملة للمشكلة.
- اختيار الحل الأنسب والأكثر ملاءمة للمشكلة.
- تطبيق الحل ومراقبة نتائجه للتأكد من نجاحه وفعاليته.

اليوم الخامس:

تحسين المهارات الحل المشكلات بفعالية وتحديد المصادر:

- تطوير مهارات الحل المشكلات بشكل مستمر من خلال التدريب والتعلم.
- البحث عن مصادر مساعدة وتوجيه العملاء إليها في حالة عدم قدرة الشركة على حل المشكلة.

- توفير مصادر داخل الشركة لمواجهة المشكلات المحتملة، مثل دليل المستخدم أو الدعم الفني أو خدمة العملاء.