



**دورة:
منع الصراعات**

**2024 مايو 16 - 12
الإسكندرية**

- كيف يتحقق الإرتباط بين العميل والشركة.
- التعلم من الشركات الناجحة.

- أنماط العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل customer of Importance
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم.
- تمرين لماذا تختلف مع العملاء.
- أنت السبب.
- مختبر الإدراك المتبادل.
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة.
- تمرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة.
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟ How customer upset with deal to

اليوم الثاني :

- أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التميز في خدمة العملاء excellence service Customer
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء.
- ماذا يريد العملاء؟ What customer wants?
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivate customers to deal with company specific?
- تمرين حب لعميلك ما تحب لنفسك.
- تمرين أنا لن أعود إليك.
- دستورنا في التعامل مع العملاء.
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد.
- كيف تدعم علاقاتنا مع العملاء.
- استقصاء مناخ التميز.
- استقصاء مفاتيح شخصيتك.

- المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

- مفهوم الاتصال الفعال Communication skills
- استقصاء فن الانصات The art of listening to the customer
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء.
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة.

اليوم الثالث :

- العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء:

- مفهوم الخدمة.
- مربع الخدمة.
- مفهوم التميز في الخدمة.
- اسرار التميز في الخدمة Secret of good customer service
- قواعد تقديم خدمة جيدة Rules for good customer service
- فهم توقعات العملاء Customer expectations
- ستة توقعات شائعة Six common Customer expectations

- التعامل مع شكاوى العملاء complaints Customers with Dealing

- استمع للعملاء.

- اتخاذ خطوات لحل المشكلة.
- كيف تحول الشكاوى لفرصة Turn opportunity complaints customer
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء Handling situation challenging a customer - focused mindset
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء.
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي Applying process step five the

اليوم الرابع :

- بناء وإدارة جودة الخدمة quality service managing and Building

- جودة الخدمة. quality Service
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة The five dimensions of quality service
- نماذج جودة الخدمة Quality and continuous improvement
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها Six steps for quality analysis and improvement

- القياس المقارن لتحسين الجودة Benchmarking for quality improvement

- ما المقصود بالقياس المقارن M.B.
- القياس المقارن الداخلي M.B Internal
- القياس المقارن التنافسي M.B Competitive
- القياس المقارن الوظيفي M.B Functional
- القياس المقارن الشامل M.B Generic
- مراحل القياس المقارن M.B Phases
- سبعة أدوات لتحسين الجودة The seven tools of quality improvement

اليوم الخامس :

- قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات Quality popular methods for service measuring
- مقياس عدد الشكاوى measuring Complains
- مقياس الرضا measuring Satisfaction
- مقياس الفجوة measuring Servqual
- مقياس الأداء الفعلي measuring Servper
- مقياس العميل الموجه بالقيمة User - service value - measuring Quality
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء.

- خطة عمل للتميز في خدمة العملاء service Customer plan action

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء Quality of Principles service customer
- المبادئ الاثنى عشر لخدمة العملاء The 12 Principles of service customer Quality
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي.
- فيلم تدريبي.