



**دورة:**  
**محترف اعمال معتمد في خدمة العملاء**

**10 - 14 يونيو 2024**  
**فينا (النمسا)**

## محترف اعمال مهتهد في خدمة العملاء

رمز الدورة: RR12608 تاريخ الإنعقاد: 10 - 14 يونيو 2024 دولة الإنعقاد: فيينا (النمسا) - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### المقدمة:

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

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

### أهداف الدورة التدريبية:

#### اهداف الدورة:

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

### الفئات المستهدفة:

المدراء والمشرفون وموظفو خدمة العملاء وكذلك الموظفون في الأقسام الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء الخارجيين أو الذين تتمثل وظيفتهم في دعم الكيانات أو الموظفين الآخرين داخل المنظمة

### المحاور:

#### اليوم الأول:

#### توضيح المفاهيم الأساسية في خدمة العملاء

- ما هي خدمة العملاء؟
- أهمية خدمة العملاء لنجاح الشركات
- معايير الممارسة المهنية في خدمة العملاء

- 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.