Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء

3 - 7 أغسطس 2025

دبي (الإمارات العربية المتحدة)

Residence Inn by Marriott Shei

الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء

رمز الدورة: RR12557 تاريخ الإنعقاد: 3 - 7 أغسطس 2025 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - Marriott by Inn Residence Shei
رسوم الإشتراك: 4500 Euro

مقدمة

يحتاج كل موظف يعمل مباشرة مع العملاء إلى قاعدة متينة من مهارات "خدمة العملاء". تتناول هذه الدورة معظم الموضوعات التي تغطي ما هو مطلوب من قبل أي موظف يتعامل مباشرة مع العملاء الداخليين أو الخارجيين. وبالإضافة إلى ذلك، تتيح هذه الدورة للمشاركين الفرصة لإظهار ما تعلموه والحصول على شهادة ميرك للمحترفين بالإضافة إلى شهادة الحضور.

المنهجية:

تستخدم هذه الدورة مزيجاً من تقنيات التدريب التفاعلية مثل العروض التقديمية الموجزة التي يقدمها المستشار تليها الأسئلة الشفوية والكتابية ودراسات الحالة وتمارين لعب الأدوار وعرض بعض مقاطع فيديو وغيرها.

أهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- شرح أهمية ثقافة خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية
- تحليل الأنماط السلوكية الأساسية للشخصيات المختلفة من العملاء وأفضل الطرق للتعامل معها
- ممارسة الاستراتيجيات التي تهدف إلى استعادة ولاء العملاء
- تعريف عملية إدارة نظام شكاوى العملاء
- دراسة وممارسة تقنيات مهارات التواصل الفعال مع العملاء

الفئات المستهدفة:

المدراء والمشرفون وموظفو خدمة العملاء الداخليين والخارجيين.

الكفاءات المستهدفة:

- التوجه نحو خدمة العملاء
- السيطرة على المشاعر
- النظرة التعاطفية
- المرونة
- قراءة الناس
- الثقة بالنفس

محاور البرنامج:

خدمة العملاء

- مقدمة في خدمة العملاء
- تعريف خدمة العملاء
- أبعاد الخدمة
- التعامل مع احتياجات العملاء

الحصول على رضا العملاء من خلال معايير الجودة

- التميز في خدمة العملاء
- مكونات جودة الخدمة

جودة الخدمة

- فجوات جودة الخدمة
- نموذج RATER
- العوامل التي تجذب اهتمام العملاء
- أبعاد نموذج RATER
- تجاوز توقعات العملاء
- وضع معايير أداء جودة الخدمة

أنظمة شكاوى العملاء

- تعريف الشكوى
- من هم مقدمو الشكاوى
- مصادر الشكاوى
- لماذا لا يشتكي معظم العملاء
- أنواع الشكاوى
- التعامل مع الشكاوى: نموذج I.S.P.E.P

إلهام الموظفين

مبادئ إلهام الموظفين فلسفة A.P.E.A

- إثارة اهتمام الموظفين
- إشراك الموظفين
- ممارسة مهارات جديدة
- التطبيق الواقعي

ولاء العملاء

- مبادئ النجاح
- من هو العميل المخلص
- استراتيجيات للحفاظ على ولاء العملاء
- لماذا تفقد الشركات عملاءها
- أسس تقديم خدمة "مميزة"

تصنيف الشخصيات المختلفة للعملاء

- أصحاب المراس والسلوك الصعب
- خصائص الأشخاص صعبي المراس
- الأجوبة المقترحة
- الشخصيات الرئيسية الست التي تقود إلى الخلاف وكيفية التعامل معها

التواصل الفعال مع العملاء

- تعريف التواصل
- أهداف التواصل
- التواصل كعامل نجاح أساسي
- التواصل مع العملاء
- قراءة لغة الجسد لدى العملاء
- خصائص المستمع الجيد
- السلوكيات التي تعيق الإنصات
- كيف تكون منصتاً فعالاً