



دورة:

المهارات الذاتية وخدمة العملاء

25 أغسطس - 5 سبتمبر 2025

لندن (المملكة المتحدة)

Landmark Office Space - Oxford

- من الذي يدير مؤسسات الاعمال؟

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر.
- مفهوم العملاء.
- تطور الاهتمام بالعملاء.
- العميل يدير الشركة.
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة.
- التعلم من الشركات الناجحة.

اليوم الثاني:

- أنماط العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل.
- 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؟

اليوم الثالث:

- أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التميز في خدمة العملاء
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء.
- ماذا يريد العملاء؟
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟
- 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

اليوم الرابع:

- المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

- مفهوم الاتصال الفعال.
- استقصاء فن الإنصات.
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء.

- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة.

اليوم الخامس:

- العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء:

- مفهوم الخدمة.
- مرعب الخدمة.
- مفهوم التميز في الخدمة.
- اسرار التميز في الخدمة.
- قواعد تقديم خدمة جيدة.
- فهم توقعات العملاء.
- ستة توقعات شائعة.

اليوم السادس:

- التعامل مع شكاوى العملاء:

- استمع للعملاء.
- اتخذ خطوات لحل المشكلة.
- كيف تحول الشكاوى لفرصة.
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء.
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء.
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي.

اليوم السابع:

- بناء وإدارة جودة الخدمة:

- جودة الخدمة.
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة.
- نماذج جودة الخدمة.
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها.

اليوم الثامن:

- القياس المقارن لتحسين الجودة:

- 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 quality improvement tools".

اليوم التاسع:

- 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 "measuring Quality - service value - User".
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء.

اليوم العاشر:

- خطة عمل للتميز في خدمة العملاء:

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