Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

إدارة علاقات العملاء والخدمات

27 - 31 يوليو 2025

دبي (الإمارات العربية المتحدة)

Residence Inn by Marriott Shei

إدارة علاقات العملاء والخدمات

رمز الدورة: RR10446 تاريخ الإنعقاد: 27 - 31 يوليو 2025 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - Marriott by Inn Residence Shei
رسوم الإشتراك: 4500 Euro

مقدمة:

تأتي هذه الدورة التدريبية لمواكبة أهم التطورات العالمية في مجال العناية بخدمة العملاء، وتطوير دورها وكوادرها في ممارسات التميز لما لها من مزايا تنافسية واقتصادية للمؤسسات، وتتناول هذه الدورة آليات الاستفادة من مصادر إدارة المعرفة والتقنيات الحديثة في تطوير قطاع خدمة العملاء وتحقيق الأهداف المؤسسية وسبل مواكبة المتغيرات العالمية والقدرة على تطبيق أفضل ممارسات تميز العناية بخدمة المتعاملين وبناء السمعة المؤسسية، من خلال تحليل نماذج سلوك المتعاملين وتطوير استراتيجيات وسياسات إدارة علاقات العملاء وترسيخ رصيد مصداقية الثقة لدى جمهور المتعاملين عبر آليات الابتكار والابداع ومنهجيات التميز في خدمة العملاء، وفي برنامج آليات الإبداع ومنهجيات التميز في إدارة علاقات العملاء والخدمات والتفرد والتفوق في الأداء وتقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية وبما يلبي ويتجاوز احتياجات وتوقعات المتعاملين وملتقي الخدمة والجهات المعنية وذلك من خلال منهجيات وآليات عمل مطبقة تضمن التحسين المستمر في كافة جوانب الأداء واستكشاف مستويات الخدمة التي يمكن توفيرها للعملاء.

أهداف البرنامج:

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- إدارة علاقات العملاء CRM وتحقيق الجودة الشاملة والخدمة المتميزة
- التمكن من تطوير نظم الاتصال الفعال والمهارات الإدارية السلوكية وإدارة منظومة علاقات العملاء CRM.
- التمكن من فنيات بناء ثقافة جعل العملاء المحور الرئيسي للارتقاء والنجاح بالعمل.
- اكتساب مهارات التعرف على حاجات العملاء من خلال تحليل أنماطهم.
- تحقيق المهارات اللازمة لإتقان خدمة جمهور العملاء.
- تطبيق آليات الإبداع ومنهجيات التميز والقدرات الإبتكارية في إدارة الخدمات.
- التمكن من إدارة العلاقة بكفاءة وتحقيق التوازن بين العملاء ومنفعة المنظمة.
- تحديد المبادرات الأساسية التي تعزز عملية تنفيذ مفهوم "إدارة العلاقة مع العميل ".
- إدارة التكنولوجيا المطبقة في خدمات العملاء والخدمات الذكية.
- التعرف على أهمية وكيفية إدارة شكاوى العملاء.
- التعرف على مستويات خدمة الجمهور المختلفة وإرشادهم لتحقيق أعلى درجات رضى العملاء.
- اكتساب أساليب وفنون التواصل مع العملاء.
- فهم عدد من المسائل المثيرة للجدل والمحيرة ذات العلاقة بخدمة العملاء.
- التمكن من تطوير استراتيجية المنظمة في إدارة علاقات العملاء والخدمات.

الجمهور المستهدف:

- المدراء الذين يريدون الحصول على تدريب في خدمة العملاء لتعزيز مهاراتهم وتدريب موظفيهم.
- ممثلو خدمة العملاء والموظفون التقنيون.
- موظفو الدعم وممثلو خدمة العملاء الميدانية.
- المسؤولون عن حسابات العملاء.
- موظفو الإئتمان المختصين.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة الى هذه الدورة.

المحاور العامة للبرنامج:

اليوم الأول:

- مهارات تدعيم علاقات العملاء:

- القدرات البشرية ومهارات إدارة العلاقات.
- إدارة التعامل مع خدمة العملاء.
- العمليات الإدارية في الاكتساب والتأهيل.
- تميز الخدمات وهدف التقدم والإرتقاء.
- السمات الإبداعية للشخصية الناجحة.

اليوم الثاني:

- قياس الجودة وتعزيز الخدمات:

- الخطة الاستراتيجية لجودة خدمة العملاء.
- خدمة العملاء وواقعية تقديم الجودة.
- الأفعال الرمزية ومدى تقدير المؤسسة.
- زيادة الخدمة في برامج رعاية العملاء.
- القدرات السلوكية للتحكم وإدارة العملاء.

اليوم الثالث:

- التميز الإبداعي مع شكاوى العملاء:

- الإدارة الإبداعية لدعم خدمة العملاء.
- الذكاء العاطفي وتعزيز تميز الخدمات.
- التميز في التعامل مع ذوي الطباع الصعبة.
- الإجراءات الإدارية ورعاية العملاء.
- الدعم التكنولوجي لتعزيز تميز الخدمة.

اليوم الرابع:

- الرقابة والمتابعة لتحقيق رضاء العملاء:

- خطوات تحليل الجودة وتحسينها.
- معايير جودة خدمة العملاء العالمية.
- عمليات القياس المقارنة لدعم إدارة العملاء.
- رعاية العملاء بموجب توثيق الخدمة.
- الأبعاد الخمسة لجودة خدمة العملاء.

اليوم الخامس:

- فريق خدمة العملاء والتميز إدارياً:

- مهارات مسؤولي خدمة العملاء المهنية.
- تدعيم خدمة ورعاية عمليات الجودة.
- جودة الخدمات وبناء فريق العمل.
- فريق رعاية العملاء بين التميز والرقابة.
- برامج دعم وتدريب العملاء الداخليين.