



دورة:
محترف اعمال معتمد في خدمة العملاء

2025 - 13 نوڤمبر
دبي (الإمارات العربية المتحدة)
Residence Inn by Marriott Shei

محترف اعمال وتعهد في خدمة العملاء

رمز الدورة: RR12608 تاريخ الإنعقاد: 9 - 13 نوفمبر 2025 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - رسوم الإشتراك: ٤٥٠٠ Euro

المقدمة:

تعد خدمة العملاء أساساً لأي عمل تجاري ناجح، حيث تعزز الثقة والولاء وتحسن تجربة العميل عموماً. يعتمد برنامج خدمة العملاء المحترف CBP التدريبي هذا على معايير الممارسة المهنية في خدمة العملاء وسيساعدكم في تعلم المهارات والتقييمات 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 والإستماع الفعال للعملاء. ونحن على يقين من أن ستكون هذه الدورة التدريبية مفيدة للعاملين في خدمة العملاء وأي شخص يريد تعلم مهارات خدمة العملاء الممتازة.

أهداف الدورة:

- تحديد خدمة العملاء وقسمها إلى أبعادها الأساسية
- شرح الرابط الهام بين "الموقف" و "التقنية" لتقديم مستوى ممتاز من الخدمة باستمرار
- استخدم 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 تمثل وظيفتهم في دعم الكيانات أو الموظفين الآخرين داخل المنظمة

المحاور العامة:

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 والللغطي

ال يوم الثالث:

إدارة الشكاوى والمشكلات وحلها

كيفية التعامل مع الشكاوى والمشكلات بفعالية:

- الاستجابة بسرعة ودقة للشكوى وتأكيد استلامها.
- تحديد سبب الشكوى والعمل على حل المشكلة بأسرع وقت ممكن.
- تقديم اعتذار عن أي تأخير أو عدم رضا العميل، وعرض الحلول المناسبة والمقنعة له.
- تأكيد الحل مع العميل وتأكد من رضاه عن الحل المقدم.
- توثيق الشكوى والإجراءات المتخذة لحل المشكلة للرجوع إليها في المستقبل.

ال يوم 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.

ال يوم الخامس:

تحسين المهارات الحل المشكلات بفعالية وتحديد المصادر:

- تطوير مهارات الحل المشكلات بشكل مستمر من خلال التدريب والتعلم.
- البحث عن مصادر مساعدة وتوجيه العمالء 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.