



دورة:
خدمة العملاء ومهارات الاتصال والتفاوض الفعال

26 - 30 يوليو 2027
امستردام (هولندا)

خدمة العملاء ومهارات الاتصال والتفاوض الفعال

رمز الدورة: RR13530 تاريخ الإنعقاد: 26 - 30 يوليو 2027 دولة الإنعقاد: امستردام (هولندا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

مقدمة البرنامج

صُمم هذا البرنامج التدريبي من قبل **مركز الأفق العالمي للتدريب والتطوير - Training Horizon Global Center** لتطوير الكفاءات العملية للعاملين في خدمة العملاء والتواصل، وتمكينهم من إدارة مختلف التفاعلات مع العملاء والمستفيدين باحترافية، بدءًا من التواصل الأولي وفهم الاحتياجات، مرورًا بعرض الحلول والتفاوض ومعالجة الاعتراضات، وصولًا إلى المتابعة الفعالة وإغلاق المكالمات والمحادثات بطريقة مهنية.

يركز البرنامج بصورة خاصة على **مهارات المتابعة، وإغلاق المكالمات، والتواصل الكتابي، والتفاوض والإقناع**، مع تطبيق هذه المهارات في سياقات متنوعة تشمل التعامل مع **الأفراد والمنشآت والجمعيات والمؤسسات**، بما يساعد المشاركين على اختيار أسلوب التواصل المناسب وفقًا لطبيعة الطرف المستفيد واحتياجاته.

ويعتمد البرنامج على التطبيقات العملية، والمحاكاة، ولعب الأدوار، وتحليل مواقف واقعية، بهدف تحويل المفاهيم إلى مهارات قابلة للتطبيق المباشر في بيئة العمل.

أهداف البرنامج التدريبي

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق مبادئ وممارسات خدمة العملاء الاحترافية.
- فهم احتياجات وتوقعات العملاء والمستفيدين بصورة دقيقة.
- التمييز بين أساليب التعامل مع الأفراد والمنشآت والجمعيات والمؤسسات.
- بناء انطباع أول إيجابي وتعزيز الثقة مع العميل.
- استخدام مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي بفعالية.
- تطوير مهارات الاستماع الفعال وطرح الأسئلة المناسبة.
- إدارة المكالمات الهاتفية بطريقة منظمة واحترافية.
- تطبيق أساليب فعالة في **المتابعة مع العملاء والمستفيدين**.
- إغلاق المكالمات والمحادثات بصورة واضحة ومهنية مع تحديد الخطوة التالية.
- تطوير مهارات التواصل الكتابي عبر البريد الإلكتروني والرسائل وقنوات التواصل الرقمية.
- صياغة رسائل المتابعة والتذكير والردود المهنية.
- تطبيق مبادئ التفاوض والإقناع في مواقف خدمة العملاء.
- التعامل مع اعتراضات العملاء وتحويلها إلى فرص للتفاهم والوصول إلى حلول.

- التعامل باحترافية مع العملاء الصعبين والمواقف الحساسة.
- تعزيز رضا العملاء وبناء علاقات مهنية طويلة الأمد.

الفئة المستهدفة

- موظفو خدمة العملاء.
- موظفو مراكز الاتصال.
- مسؤولو علاقات العملاء والمستفيدين.
- موظفو الاستقبال وخدمة المراجعين.
- موظفو المبيعات وخدمة ما بعد البيع.
- مسؤولو التواصل والمتابعة.
- موظفو الجمعيات والمؤسسات الذين يتعاملون مع المستفيدين والشركاء.
- مسؤولو العلاقات مع الشركات والمنشآت.
- موظفو الدعم وخدمة المستفيدين.
- المشرفون وقادة فرق خدمة العملاء.
- جميع الموظفين الذين تتطلب طبيعة عملهم التواصل والتفاوض والمتابعة مع العملاء أو المستفيدين.

المحاور التفصيلية للبرنامج

اليوم الأول: التميز في خدمة العملاء وفهم احتياجات المستفيدين

مفهوم خدمة العملاء الحديثة

- مفهوم خدمة العملاء وأهميتها.
- الفرق بين خدمة العملاء وتجربة العميل.
- معايير الخدمة الاحترافية.
- توقعات العميل وكيفية إدارتها.
- رحلة العميل ونقاط التواصل الرئيسية.
- صناعة الانطباع الأول الإيجابي.
- بناء الثقة والمصادقية منذ بداية التواصل.

التعامل مع شرائح العملاء المختلفة

- التعرف على أنماط العملاء المختلفة.
- فهم دوافع واحتياجات العميل.
- التعامل مع **الأفراد** واحتياجاتهم المباشرة.
- خصوصية التعامل مع **الشركات والمنشآت**.
- أساسيات التواصل مع **الجمعيات والمؤسسات والمستفيدين**.
- اختيار أسلوب التواصل المناسب وفقًا لطبيعة الطرف.
- التعامل مع العملاء الداخليين والخارجيين.

تطبيق عملي

- تحليل مجموعة من مواقف خدمة العملاء.
- تحديد احتياجات العميل واختيار أسلوب التواصل المناسب.

اليوم الثاني: مهارات الاتصال الاحترافي وإدارة المكالمات مهارات الاتصال الفعال

- عناصر عملية الاتصال الناجح.
- مهارات الاستماع الفعال.
- فن طرح الأسئلة.
- الأسئلة المفتوحة والمغلقة والاستكشافية.
- فهم الرسائل المباشرة وغير المباشرة.
- إعادة الصياغة والتأكد من فهم احتياجات العميل.
- استخدام اللغة الإيجابية والمهنية.
- نبرة الصوت وأثرها في تجربة العميل.
- لغة الجسد وبناء الثقة.

إدارة المكالمات الهاتفية

- الاستعداد للمكالمة.

- افتتاح المكالمات بطريقة احترافية.
- التعريف بالنفس والجهة بصورة مناسبة.
- تحديد الغرض من المكالمة.
- السيطرة على مسار الحوار دون مقاطعة العميل.
- إدارة الوقت أثناء المكالمة.
- التعامل مع المكالمات الطويلة أو غير الواضحة.
- تلخيص ما تم الاتفاق عليه قبل إنهاء المكالمة.

إغلاق المكالمات باحترافية

- متى وكيف يتم الانتقال إلى إغلاق المكالمة؟
- التأكد من معالجة طلب العميل.
- تلخيص النقاط المتفق عليها.
- تحديد المسؤوليات والخطوات التالية.
- تحديد موعد أو وسيلة المتابعة.
- العبارات المهنية المناسبة لإنهاء المكالمة.
- الأخطاء الشائعة عند إغلاق المكالمات.

تطبيق عملي

محاكاة مكالمات كاملة من الافتتاح وحتى الإغلاق وتقييم أداء المشاركين.

اليوم الثالث: المتابعة الفعالة والتواصل الكتابي مع العملاء

مهارات المتابعة الاحترافية

- أهمية المتابعة في خدمة العملاء.
- الفرق بين المتابعة الفعالة والمتابعة المزعجة.
- تحديد الوقت المناسب للمتابعة.
- اختيار قناة المتابعة المناسبة.
- وضع خطة واضحة للمتابعة.
- تحديد الأولويات ومواعيد التواصل.

- توثيق نتائج المكالمات والمراسلات.
- متابعة الطلبات المفتوحة.
- التعامل مع العميل الذي لا يستجيب.
- كيفية إعادة فتح التواصل بطريقة مهنية.
- إنهاء دورة المتابعة وتحديد الإجراء النهائي.

التواصل الكتابي الاحترافي

- مبادئ الكتابة المهنية لخدمة العملاء.
- اختيار النبرة المناسبة للرسالة.
- كتابة رسائل واضحة ومختصرة.
- كتابة عنوان بريد إلكتروني فعال.
- افتتاح الرسائل بطريقة احترافية.
- تنظيم محتوى الرسالة.
- كتابة طلبات المعلومات والتوضيحات.
- رسائل المتابعة والتذكير.
- الرد على الاستفسارات.
- الرد على الشكاوى والاعتراضات.
- التواصل عبر البريد الإلكتروني و WhatsApp والقنوات الرقمية.
- إغلاق الرسائل وتحديد الخطوة التالية بوضوح.

تطبيق عملي

- صياغة رسالة متابعة بعد مكالمة.
- صياغة رسالة تذكير.
- كتابة رد على استفسار أو اعتراض.
- تصحيح نماذج لمراسلات غير احترافية.

اليوم الرابع: مهارات التفاوض والإقناع ومعالجة الاعتراضات

أساسيات التفاوض

- مفهوم التفاوض في خدمة العملاء.
- متى نحتاج إلى التفاوض مع العميل؟
- مراحل عملية التفاوض.
- التحضير للتفاوض.
- تحديد الاحتياجات والمصالح المشتركة.
- الفرق بين الموقف والمصلحة.
- الوصول إلى حلول تحقق قيمة للطرفين.

مهارات الإقناع والتأثير

- بناء المصداقية أثناء التفاوض.
- فهم دوافع الطرف الآخر.
- تقديم الحلول بطريقة مقنعة.
- استخدام الأسئلة في التفاوض.
- اختيار الحجج المناسبة.
- التفاوض مع الأفراد.
- التفاوض والتواصل مع ممثلي الشركات والمنشآت.
- خصوصية التواصل مع الجمعيات والمؤسسات.

التعامل مع الاعتراضات

- فهم السبب الحقيقي وراء الاعتراض.
- الاستماع للاعتراض دون الدخول في مواجهة.
- تحويل الاعتراض إلى سؤال أو فرصة.
- التعامل مع اعتراضات السعر أو الوقت أو الخدمة.
- تقديم البدائل والحلول.
- تجنب الوعود غير الواقعية.
- الوصول إلى اتفاق واضح وقابل للتنفيذ.

تطبيق عملي

لعب أدوار لمواقف تفاوض واعتراضات واقعية مع العملاء والمستفيدين.

اليوم الخامس: العملاء الصعوب - المتابعة والإغلاق وبناء العلاقات طويلة الأمد التعامل مع العملاء الصعوب

- أنواع العملاء الصعوب.
- التعامل مع العميل الغاضب.
- التعامل مع العميل كثير المطالب.
- التعامل مع العميل المتردد.
- التعامل مع العميل غير المتعاون.
- احتواء المواقف المتوترة.
- إدارة الشكاوى والنزاعات.
- التحكم في المشاعر وردود الأفعال.

تحويل التواصل إلى علاقة مستدامة

- بناء علاقة مهنية طويلة الأمد.
- الحفاظ على التواصل بعد تقديم الخدمة.
- إدارة توقعات العميل أثناء المتابعة.
- تعزيز رضا العميل.
- استعادة ثقة العميل بعد حدوث مشكلة.
- التعامل مع ملاحظات العملاء والاستفادة منها في تحسين الخدمة.

دورة التواصل والمتابعة المتكاملة

- التواصل الأولي.
- تحديد الاحتياج.
- تقديم الحل أو الخدمة.
- معالجة الاستفسارات والاعتراضات.
- التفاوض والوصول إلى اتفاق.

- تحديد الخطوة التالية.
- المتابعة الهاتفية والكتابية.
- تأكيد تنفيذ الإجراء.
- الإغلاق المهني.
- المتابعة اللاحقة وقياس رضا العميل.