



**دورة:
منع الصراعات**

**23 - 27 أغسطس 2027
مانشستر**

المحاور العامة للبرنامج :

اليوم الأول :

- من الذي يدير مؤسسات الأعمال؟

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

- أنماط العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل customer of Importance
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم.
- تمرين لماذا تختلف مع العملاء.
- أنت السبب.
- مختبر الإدراك المتبادل.
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة.
- تمرين كيف تستجيب لطلباتي الخدمة.
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟ How to deal with customer upset

اليوم الثاني :

- أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التميز في خدمة العملاء Customer service excellence
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء.
- ماذا يريد العملاء؟ What does customer want?
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivates customers to deal with company specific?
- 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.

- المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

- مفهوم الاتصال الفعال Communication skills
- استقصاء فن الانصات The art of listening to the customer
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء.
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة.

اليوم الثالث :

- العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء:

- مفهوم الخدمة.
- مربع الخدمة.
- مفهوم التميز في الخدمة.
- اسرار التميز في الخدمة Secret of good customer service
- قواعد تقديم خدمة جيدة Rules for good customer service
- فهم توقعات العملاء Customer expectations
- ستة توقعات شائعة Six common Customer expectations

- التعامل مع شكاوى العملاء complaints Customers with Dealing

- استمع للعملاء.
- اتخذ خطوات لحل المشكلة.
- كيف تحول الشكوى لفرصة Turn customer complaints opportunity
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء Handling challenging situation with a customer - focused mindset

- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء.
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي Applying process step five the

اليوم الرابع :

- بناء وإدارة جودة الخدمة quality service managing and Building

- جودة الخدمة. quality Service.
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة The five dimensions of quality service
- نماذج جودة الخدمة Quality and continuous improvement
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها Six steps for quality analysis and improvement

- القياس المقارن لتحسين الجودة Benchmarking for quality improvement

- 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 tools of quality improvement

اليوم الخامس :

- قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات Quality service measuring for popular methods
- مقاييس عدد الشكاوى measuring Complains
- مقاييس الرضا measuring Satisfaction
- مقاييس الفجوة measuring Servqual
- مقياس الأداء الفعلي measuring Servper
- مقاييس العميل الموجه بالقيمة User - service value - Quality measuring
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء.

- خطة عمل للتميز في خدمة العملاء service Customer plan action

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