

# € TRAINING

العولاء ءءءة فف معءءء اعءال معءرف CBP

20 - 16 ءفسمبر 2024  
لءن (المملكة المءءة)



## العملاء خذمة في مهتهد اعمال محترف CBP

رمز الدورة: B752 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 ديسمبر 2024 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - التكلفة: 5550 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

هذا البرنامج مصمم لإعداد المشاركين فقط لاجتياز امتحان الشهادة.

يهدف برنامج محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء CBP إلى تأهيل المشاركين لاكتساب المهارات والمعرفة اللازمة لتقديم خدمات عملاء استثنائية وفقاً لأعلى المعايير المهنية. حيث يشمل البرنامج تدريباً مكثفاً على استراتيجيات إدارة توقعات العملاء، فهم احتياجاتهم بفعالية، التعامل مع الشكاوى بحرفية، وبناء علاقات طويلة الأمد تسهم في تعزيز رضا العملاء وولائهم. ويتميز البرنامج بمزج المهارات العملية والنظرية، مع التركيز على تطبيق أفضل الممارسات العالمية في خدمة العملاء.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد مفهوم خدمة العملاء وأهميته في تعزيز نجاح المؤسسة.
- إتقان مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي مع العملاء.
- تحليل سلوك العملاء وإدارة الشكاوى بطرق احترافية.
- تطبيق استراتيجيات فعّالة لإدارة الوقت والتعامل مع ضغوط العمل.
- التحضير لاجتياز امتحان شهادة CBP بنجاح من خلال مراجعة شاملة ومركزة.

### الفئات المستهدفة:

- موظفو خدمة العملاء في مختلف القطاعات.
- مشرفو ومدبرو فرق خدمة العملاء.
- مسؤولو مراكز الاتصال Call Centers.
- الموظفون العاملون في أقسام العلاقات العامة والتسويق.
- محترفو المبيعات والتسويق الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### أساسيات خدمة العملاء:

- تعريف خدمة العملاء وأهميتها في بيئة الأعمال.
- تحديد العملاء الداخليين والخارجيين.
- تطوير عقلية تتمحور حول العميل.
- أهمية بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- مكافآت وتحديات خدمة العملاء.
- تجارب العملاء المرضية وغير المرضية.
- تقييم مستوى خدمة العملاء الحالية.

#### الوحدة الثانية:

#### مهارات التواصل الفعّال:

- تطوير مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- استخدام نبرة الصوت المناسبة واختيار الكلمات بعناية.
- فهم لغة الجسد وتحليل الإشارات غير اللفظية.
- مهارات الاستماع الفعّال وتلخيص المعلومات.
- تقديم صورة احترافية أثناء التواصل مع العملاء.
- تعزيز مهارات التواصل الكتابي عبر البريد الإلكتروني.
- طرق تطبيق مهارات التواصل في بيئات متنوعة هاتفياً ووجهاً لوجه.

## الوحدة الثالثة:

### معرفة العملاء وإدارة شكواهم:

- تحليل أنماط سلوك العملاء المختلفة.
- فهم توقعات العملاء وتلبيتها بكفاءة.
- أسباب استياء العملاء وكيفية تجنبها.
- خطوات فعّالة لتهدئة العملاء المستائين.
- تأكيد قيمة العميل وتعزيز ثقته بالمؤسسة.
- استخدام تقنيات التفاوض لحل النزاعات.
- التعامل مع المواقف الصعبة بحرفية وهدوء.

## الوحدة الرابعة:

### إدارة الوقت والإجهاد في خدمة العملاء:

- أهمية إدارة الوقت لتحسين الإنتاجية.
- تحليل مضيعات الوقت وتحديد الأولويات.
- تطوير استراتيجيات فعّالة لإدارة الوقت.
- فهم الضغوط النفسية وأسبابها في بيئة العمل.
- تطبيق تقنيات للتخلص من التوتر والإجهاد.
- تحقيق التوازن بين المهام الشخصية والمهنية.
- تعزيز التفكير الإيجابي لمواجهة التحديات.

## الوحدة الخامسة:

### التحضير لامتحان شهادة CBP:

- التحضير لامتحان الشهادة المعتمدة:
- تقديم نظرة شاملة على هيكل الامتحان وكيفية تنظيمه.
- تحديد المواضيع الأساسية والنقاط المهمة التي يجب التركيز عليها.
- تقديم نماذج من الأسئلة مع شرح تفصيلي للإجابات.
- توفير مصادر ومواد موصى بها لضمان تحضير شامل وفعّال للامتحان.
- ضمان الحصول على أفضل المراجعات العلمية لاجتياز الامتحان بنجاح.

**ملاحظة: هذا البرنامج مصمم لإعداد المشاركين فقط لاجتياز امتحان الشهادة.**