

€ TRAINING

الأخصائي المهتم في خدمة العملاء

2 - 6 ديسمبر 2024
باريس (فرنسا)



الأخصائي المهتم في خدمة العملاء

رمز الدورة: B802 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 ديسمبر 2024 دولة الإنعقاد: باريس (فرنسا) - التكلفة: 5940 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يدور هذا البرنامج حول كيفية أن تكون محترفًا جيدًا في خدمة العملاء. إنه يغطي موضوعات مثل ما هو مطلوب لتقديم خدمة رائعة للأشخاص داخل شركتك أو خارجها.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على :

- ممارسة الاستراتيجيات التي تهدف إلى استعادة ولاء العملاء
- تعريف عملية إدارة نظام شكاوى العملاء
- دراسة وممارسة تقنيات مهارات التواصل الفعال مع العملاء
- شرح أهمية ثقافة خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية
- تحليل الأنماط السلوكية الأساسية للشخصيات المختلفة من العملاء وأفضل الطرق للتعامل معها

الفئات المستهدفة:

- المدراء
- المشرفون
- موظفو خدمة العملاء الداخليين والخارجيين.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الاولى:

خدمة العملاء

- مقدمة في خدمة العملاء
- تعريف خدمة العملاء
- أبعاد الخدمة
- التعامل مع احتياجات العملاء

الوحدة الثانية:

إلهام الموظفين

- مبادئ إلهام الموظفين فلسفة A.P.E.A.
 - إثارة اهتمام الموظفين
 - إشراك الموظفين
 - ممارسة مهارات جديدة
 - التطبيق الواقعي

الوحدة الثالثة:

ولاء العملاء

- مبادئ النجاح
- من هو العميل المخلص
- استراتيجيات للحفاظ على ولاء العملاء
- لماذا تفقد الشركات عملاءها
- أسس تقديم خدمة "مميزة"

الوحدة الرابعة:

مكونات جودة الخدمة

- جودة الخدمة
 - فجوات جودة الخدمة
 - نموذج RATER
 - العوامل التي تجذب اهتمام العملاء
 - أبعاد نموذج RATER
 - تجاوز توقعات العملاء
 - وضع معايير أداء جودة الخدمة
- أنظمة شكاوى العملاء
 - تعريف الشكوى
 - من هم مقدمو الشكاوى
 - مصادر الشكاوى
 - لماذا لا يشتكي معظم العملاء
 - أنواع الشكاوى
 - التعامل مع الشكاوى: نموذج I.S.P.E.P
- تصنيف الشخصيات المختلفة للعملاء
 - أصحاب المراس والسلوك الصعب
 - خصائص الأشخاص صعب المراس
 - الأجوبة المقترحة
 - الشخصيات الرئيسية الست التي تقود إلى الخلاف وكيفية التعامل معها

الوحدة الخامسة:

التواصل الفعال مع العملاء

- تعريف التواصل
- أهداف التواصل
- التواصل كعامل نجاح أساسي
- التواصل مع العملاء
- قراءة لغة الجسد لدى العملاء
- خصائص المستمع الجيد
- السلوكيات التي تعيق الإنصات
- كيف تكون منصتاً فعالاً