

# € TRAINING

التعامل الإبداعي مع شكاوى العملاء وتحليل الاعتراضات

24 - 28 فبراير 2025  
ميلان (إيطاليا)



## التعامل الإبداعي مع شكاوى العملاء وتحليل الاعتراضات

رمز الدورة: B980 تاريخ الإنعقاد: 24 - 28 فبراير 2025 دولة الإنعقاد: ميلان (إيطاليا) - التكلفة: 5940 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تزايد أهمية العملاء في السوق المتزايدة الصعوبة، ويجب أن تكون الشركات مستعدة للتعامل مع تحديات وشكاوى العملاء بشكل فعال وإيجابي. يتطلب هذا التحدي أسلوبًا إبداعيًا للتعامل مع الشكاوى والاعتراضات، بحيث يتم تحويل هذه التحديات إلى فرص لتحسين الأداء والخدمات.

### أهداف البرنامج التدريبي:

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

- فهم أهمية شكاوى العملاء وكيفية التعامل معها بشكل فعال وإيجابي.
- تحليل الاعتراضات واستخلاص الأسباب الجذرية للشكاوى.
- تحسين خدمات العملاء والمنتجات باستخدام التحليل الإحصائي للشكاوى.
- تطبيق الأساليب الإبداعية للتعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص للتحسين.
- تطوير مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع العملاء بشكل إيجابي ومحفز.

### الفئات المستهدفة:

- المديرين والمشرفين في الشركات والمؤسسات.
- موظفي خدمة العملاء والمبيعات والدعم الفني.
- مسؤولي التسويق والإدارة العليا في الشركات والمؤسسات.
- الأفراد المهتمين بالعمل في مجال خدمة العملاء وتطوير الأعمال.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

- فهم شامل لشكاوى العملاء وأهميتها في تحسين الخدمات والمنتجات.
- كيفية التعرف على أنواع الشكاوى والتحليل الأساسي للمشكلات.

#### الوحدة الثانية:

- كيفية تحليل الاعتراضات واستخراج الأسباب الجذرية للشكاوى.
- استخدام أدوات التحليل الإحصائي للبيانات المستخرجة من الشكاوى.

#### الوحدة الثالثة:

- كيفية تحويل الشكاوى إلى فرص للتحسين باستخدام الأساليب الإبداعية.
- تطبيق تقنيات التصميم الإبداعي على الحلول المقترحة للتعامل مع الشكاوى.

#### الوحدة الرابعة:

- كيفية التعامل مع العملاء بشكل إيجابي ومحفز.
- تحسين خدمات العملاء والمنتجات باستخدام تقنيات التحسين المستمر.



## الوحدة الخامسة:

- كيفية تطبيق الأساليب الإبداعية لتحسين العمل في المؤسسة.
- تطوير مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع العملاء بشكل إيجابي ومحفز.