

# € TRAINING

آليات الإبداع والتميز في إدارة علاقات وخدمات العملاء

24 - 28 فبراير 2025  
كازبلانكا (المغرب)



## آليات الإبداع والتميز في إدارة علاقات وعملاء العملاء

رمز الدورة: B396 تاريخ الإنعقاد: 24 - 28 فبراير 2025 دولة الإنعقاد: كازبلانكا (المغرب) - التكلفة: 3685 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يقدم هذا البرنامج للمشاركين الأدوات والمهارات اللازمة لتعزيز إدارة علاقات العملاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة. حيث يتمحور البرنامج حول تطوير الاستراتيجيات الفعالة لقياس الجودة، التعامل مع شكاوى العملاء بشكل إبداعي، وبناء فرق عمل قوية تساهم في رفع مستوى رضا العملاء. كما ويغطي الأساليب الحديثة للتميز في خدمة العملاء وضمان استمرارية تحسين الأداء المؤسسي.

### أهداف البرنامج التدريبي:

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

- تطوير نظم الإتصال الفعال والمهارات الإدارية السلوكية لإدارة منظومة علاقات العملاء {CRM}.
- تعزيز مهاراتهم في إدارة العلاقات مع العملاء وتحسين جودة التعامل.
- تطبيق استراتيجيات لقياس وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وفقاً للمعايير العالمية.
- التعامل بشكل إبداعي مع شكاوى العملاء واستخدام الذكاء العاطفي لتميز الخدمة.
- استخدام أدوات الرقابة والمتابعة لضمان تحقيق رضا العملاء واستدامته.
- بناء فرق عمل متميزة في خدمة العملاء وتعزيز دورهم في تقديم الدعم المستمر وتحقيق التميز الإداري.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء أقسام خدمة العملاء.
- ممثلو خدمة العملاء والموظفون التقنيون.
- موظفو الدعم وممثلو خدمة العملاء الميدانية.
- المسؤولون عن حسابات العملاء.
- موظفو الإئتمان المختصين.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### مهارات تدعيم علاقات العملاء:

- القدرات البشرية ومهارات إدارة العلاقات.
- إدارة التعامل مع خدمة العملاء.
- العمليات الإدارية في الاكتساب والتأهيل.
- تميز الخدمات وهدف التقدم والإرتقاء.
- السمات الإبداعية للشخصية الناجحة.

#### الوحدة الثانية:

#### قياس الجودة وتعزيز الخدمات:

- الخطة الاستراتيجية لجودة خدمة العملاء.
- خدمة العملاء وواقعية تقديم الجودة .
- الأفعال الرمزية ومدى تقدير المؤسسة.

- زيادة الخدمة في برامج رعاية العملاء.
- القدرات السلوكية للتحكم وإدارة العملاء.

### **الوحدة الثالثة:**

#### **التميز الإبداعي مع شكاوى العملاء:**

- الإدارة الإبداعية لدعم خدمة العملاء.
- الذكاء العاطفي وتعزيز تميز الخدمات.
- التميز في التعامل مع ذوي الطباع الصعبة.
- الإجراءات الإدارية ورعاية العملاء.
- الدعم التكنولوجي لتعزيز تميز الخدمة.

### **الوحدة الرابعة:**

#### **الرقابة والمتابعة لتحقيق رضا العملاء:**

- خطوات تحليل الجودة وتحسينها.
- معايير جودة خدمة العملاء العالمية .
- عمليات القياس المقارنة لدعم إدارة العملاء.
- رعاية العملاء بموجب توثيق الخدمة.
- الأبعاد الخمسة لجودة خدمة العملاء.

### **الوحدة الخامسة:**

#### **فريق خدمة العملاء والتميز إدارياً:**

- مهارات مسؤولو خدمة العملاء المهنية.
- تدعيم خدمة ورعاية عمليات الجودة.
- جودة الخدمات وبناء فريق العمل .
- فريق رعاية العملاء بين التميز والرقابة.