

# € TRAINING

العولاء خدمة في معتمد اعمال محترف (CBP)

7 - 11 ابريل 2025  
روما (ايطاليا)



## العملاء خدمة في مهنتهم اعمال محترف (CBP)

رمز الدورة: B752 تاريخ الإنعقاد: 7 - 11 ابريل 2025 دولة الإنعقاد: روما (أيطاليا) - التكلفة: 5940 يورو

### مقدمة عن الدورة التدريبية:

يهدف برنامج تدريب خدمة العملاء CBP إلى الأشخاص المهتمين بتعلم الأساسيات الأساسية التي يجب أن يعرفها أي شخص في مجال خدمة العملاء. تم تطوير الدورة باستشارة وثيقة مع خبراء خدمة العملاء ذوي الخبرة في جميع أنحاء عالم الأعمال. في برنامج الشهادة هذا ، ستتعلم معنى خدمة العملاء ، وتفهم أهمية خدمة العملاء ، وتحدد وتصف مهارات الاتصال الأساسية المطلوبة لخدمة العملاء ، وتتعلم دور النعمة ، وغير ذلك الكثير. تتوج هذه الدورة بالأساسيات والمهارات التي يجب أن يتمتع بها كل شخص في مجال خدمات العملاء في ترسانته. توفر شهادة خدمة العملاء CBP الأساس لخدمة العملاء عالية الجودة وتركز على بناء علاقات العملاء مدى الحياة من خلال تطوير خدمة فعالة للعملاء الاستراتيجيات.

### أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد خدمة العملاء وقسمها إلى أبعادها الأساسية
- شرح الرابط الهام بين "الموقف" و "التقنية" لتقديم مستوى ممتاز من الخدمة باستمرار
- استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات مثل "تحليل الفجوة" و "RATER" لتوفير مستوى خدمة لا يعلى عليه
- تحليل الأنماط السلوكية الأساسية لشخصيات العملاء المختلفة وأفضل طريقة للتعامل معهم
- مناقشة وممارسة تقنيات مهارات الاتصال الفعال مع العملاء

### الفئات المستهدفة:

المدرء والمشرفون وموظفو خدمة العملاء وكذلك الموظفون في الأقسام الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء الخارجيين أو الذين تتمثل وظيفتهم في دعم الكيانات أو الموظفين الآخرين داخل المنظمة

### محتوى الدورة التدريبية:

#### الوحدة الاولى: مقدمة في خدمة العملاء

- ما هي خدمة العملاء
- تطوير عقلية تتمحور حول العميل
- من هم العملاء
- العملاء الخارجيون
- العملاء الداخليون
- متى وأين يتم تقديم خدمة العملاء
- الحاجة إلى خدمة العملاء
- المكافآت
- ضربات الجزاء
- ماذا تعني خدمة العملاء لك؟
- تجارب غير سارة
- تجارب مرضية
- تطوير سلوك ودود تجاه العملاء
- تقييم
- الإثارة معدبة

#### الوحدة الثانية: مهارات التواصل

- تطوير مهارات الاتصال الفعال
- تقديم صورة احترافية
- مهارات الاتصال غير اللفظي
- لغة الجسد
- جوانب لغة الجسد الرئيسية
- المسافة المادية
- مهارات الاتصال اللفظي
- اختيار الكلمات
- نبرة الصوت
- اختيار الكلمات

### الوحدة الثالثة: معرفة عميلك

- معرفة عميلك
- توقعات العملاء
- أسلوب العمل الحازم - النتائج الموجهة
- التفاصيل التحليلية الموجهة
- المنحى ذات ودي - الناس
- النمط السلوكي السائد
- تحديد مستوى الخدمات الخاصة بك

### الوحدة الرابعة: تهدئة العملاء المستاءين

- ما الذي يجعل العميل ينزعج
- تجنب الاضطرابات
- ما الذي يمكنك فعله لتجنب المضايقات
- 5 خطوات لتهدئة غضب العملاء
- تحديد المشكلة بدقة
- تأكيد قيمة العميل
- تزامن وتلخيص
- ماذا تفعل عندما تشعر بالضيق

### الوحدة الخامسة: خدمة العملاء عبر الهاتف

- إتقان الهاتف
- الرد على الهاتف
- تحية مهنية
- الاستماع الفعال
- وضع المتصلين قيد الانتظار
- التوصيات
- تحويل مكالمة
- تلقي رسالة
- البريد الصوتي
- إغلاق المكالمة

### الوحدة السادسة: مهارات عملاء الإنترنت

- عميل الإنترنت
- إرشادات الاتصال عبر البريد الإلكتروني
- دردشة على الإنترنت
- مهارات عملاء الإنترنت
- الردود النصية
- مقدمة

- وضع الدردشة قيد الانتظار
- إغلاق جلسة الدردشة
- المواقع الإلكترونية
- قاعدة المعرفة
- المجيب الآلي
- دعم العملاء عبر الإنترنت

## الوحدة السابعة: استراتيجيات إدارة الوقت

- إدارة الوقت
- السيطرة على وقتك
- تحليل الوقت
- الملاءمة الشخصية
- كفاءة
- كفاءة المهام
- أهمية المهمة
- الأهمية النسبية
- إطار زمني
- مضيعات الوقت

## الوحدة الثامنة: استراتيجيات إدارة الإجهاد

- ادارة الاجهاد
- ما هو الضغط النفسي؟
- ما الذي يسبب التوتر؟
- أعراض الإجهاد
- ما الذي يمكن عمله لإدارة التوتر أو حتى التخلص منه؟
- افعل شيئًا تحبه
- لا تشعر بالمسؤولية لحل كل موقف
- لديهم هواية
- استرح ، خذ إجازة
- يمارس
- كن منظمًا
- كلنا نرتكب الأخطاء
- كن ايجابيا