

# € TRAINING

تحقيق التميز في خدمة العملاء

30 مارس - 3 إبريل 2025  
كوالالمبور (ماليزيا)



## تحقيق التميز في خدمة العملاء

رمز الدورة: B800 تاريخ الإنعقاد: 30 مارس - 3 إبريل 2025 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - التكلفة: 5300 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

التميز في خدمة العملاء ليس مصادفة محظوظة. يتطلب الأمر جهودًا متضافرة من قبل فريق من الخبراء لتقديم خدمة عالية الجودة للعملاء. سيركز هذا البرنامج على المهارات اللازمة للتواصل بشكل فعال مع الآخرين ، مما سيساعدك على بناء أساس قوي للتطوير المستمر. في عالم الأعمال التنافسي اليوم ، تعد القدرة على التواصل بفعالية أمرًا ضروريًا للنجاح الوظيفي بالإضافة إلى النجاح التنظيمي. سيزودك هذا البرنامج بالمعرفة اللازمة لتقديم خدمة عملاء فائقة ، أثناء التفاوض بفعالية مع العملاء الصعبيين.

### أهداف البرنامج التدريبي:

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

- شرح كيفية التعامل مع العملاء الصعبيين بطريقة فعّالة
- وضع الأهداف و الغايات بشكل ذكي SMART لزيادة الإنتاجية اليومية
- الاستفادة من أساليب التعامل مع الضغوط لتخفيف حدة التوتر
- مراجعة معايير خدمة العملاء
- تطوير و تفهم توقعات العملاء الداخليين و الخارجيين

### الفئات المستهدفة:

- ممثلي خدمة العملاء CSR
- المشرفين
- مديرو الإدارات
- مديرو الحسابات
- من لديهم الرغبة في التميز على المستوى المهني و الشخصي

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الاولى:

#### تحديد معايير التميز في خدمة العملاء

- فوائد توفير خدمة ممتازة للعملاء
- التصرفات التي تزيد عما يتوقعه العميل
- أهمية إدارة توقعات العملاء الداخليين و الخارجيين
- الإنطباعات الأولية: ماذا يرى عميلك و يسمع
- معرفة أنماط العملاء الأربعة

#### الوحدة الثانية:

#### اساسيات الإقناع

- طلب التغذية المرتدة من العملاء و الزملاء
- فن الأخذ و العطاء و ردود الفعل
- التفاوض المفيد للطرفين

- الكلمات و النغمات التي يجب تجنبها أثناء الحديث
- نموذج الأبعاد الخمسة للتميز في خدمة العملاء
- أفضل الممارسات من أجل التعامل مع المكالمات و التوثيق و ضمان الجودة
- قياس و رصد رضا العملاء

## الوحدة الثالثة:

### توصيل رسالة خدمة العملاء

- كيفية إيصال مؤسستك لرسائل خدمة العملاء
- تفهم إتصالات عميلك غير اللفظية
- نصائح لبناء الثقة و الألفة، وجهاً لوجه أو عبر الهاتف
- تطوير مهارات الإصغاء الخاصة بك لتعزيز الإتصالات
- إستخدام أسلوب الأسئلة لتحديد توقعات العميل و متطلبات الخدمة
- نصائح لإستخدام الهاتف لتعزيز الصورة المهنية
- طرق التواصل الكتابي

## الوحدة الرابعة:

### الموقف الصحيح لخدمة العملاء

- أهمية التصرفات و العمل الجماعي
- التركيز على التحسين المستمر
- نصائح لإدارة الضغوط لزيادة الإنتاجية
- رسالة و رؤية خدمة العملاء
- تحديد الأهداف الشخصية و المهنية

## الوحدة الخامسة:

### التعامل مع الشكاوى و العملاء الصعبين

- أهمية شكاوى العملاء، و لماذا ينبغي تشجيعها
- إستراتيجيات للمساعدة في تهدئة غضب العملاء
- إدارة العواطف خلال المواقف العصبية
- تمكين العاملين من إنجاز المهام