0097337256803 info@bcdbh.org



# أسس الخدمة المتميزة

بتاریخ الانعقاد الرسور (\$) احجز وقعدک ۲۰ أغسطس - ۱۰ أغسطس دبي ۲۸۰۰ <u>سجل الأن</u> ۲۰۲۵

### أهداف البرناوج:

- كيفية الوصول لأعلى مستويات من الخدمة المتويزة لتحقيق رضا العملاء.
- 2. تحقيق العلاقة السلوكية السليوة مع جويع أنواط الوتعاولين وقراءة هذه الأنواط للوقوف على أنسب طريقة للتعاول.
  - 3. ومارات التعاول في فرق العول و ومارات الإتصال.
- 4. الوصول لتوقعات العملاء و تحقيقها و الوقوف على أفاق جديدة من الخدمه المتميزة.

## المشاركون:

مسئولي التسويق و المبيعات و موظفي خدمة العملاء وعلاقات العملاء.

### محتويات البرنامج:

- وفموم الخدوة الوتويزة
- الاختلال الإحساس باختلال الساعة الزونية سببه .
  - اكسير الخدوة الوتويزة

#### Website: www.bcdbh.org

0097337256803 info@bcdbh.org



- اعرف جوانب اوتیاز خدوتك
- وا وظامر اللهتوام بالعويل؟
  - رضاء العويل .. هو الغاية
    - أنهاط السلوك الإنساني
- فعالية أنهاط السلوك الإنسانى
  - تحليل العلاقات التبادلية
- قواعد السلوك النجاح لفريق العمل
- السلوكيات الإيجابية والسلبية لفرق العول
- الوهارات السلوكية في وجال إدارة جواعات العول
  - وفاميم وأساسيات الاتصال
  - الاتصالات ( الأنواع / الوسائل / المعوقات )
    - الانصات ودور⊿ في نجاح عملية الاتصال
      - فن إجراء الحوار
        - لغة الجسم
      - التعبيرات غير اللفظية
      - حاجات العويل .. عشرة
      - خريطة توقعات العولاء
      - مبيدات التويز في أداء الخدوة
      - طريقة للاحتفاظ بالعهلاء للأبد
      - أنواع الشخصيات واقتراحات لمعاهلتها
        - وأساليب وعالجة الاعتراضات

## أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
  - النقاش و الحوار
- العول ضون وجووعات
  - التمارين الجماعية

Website: www.bcdbh.org 0097337256803 info@bcdbh.org

