



التميز في خدمة العملاء (مستوى متقدم)

بتاريخ:	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	اجز وقعدك
٤ . أغسطس - ٨ . أغسطس ٢٤	بروكسل	٥٣ . .	<u>سحل الأن</u>

أهداف البرنامج:

1. التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة العملاء
2. تنمية ومهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
3. تنمية ومهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
4. تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو العملاء
5. تهكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفعالية
6. تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنواع المختلفة من العملاء
7. تنمية ومهارات المشاركين في تصميم وتنفيذ المسار لاستطلاع رضا العملاء وموظفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة

المشاركون:

العاملين في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ومن تتضمن وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملاً مكتشاً مع العملاء

المحتويات:



مفاهيم أساسية في خدمة العملاء:

- **مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة**
- **ترزيد أهمية خدمة العميل**
- **توقعات العميل**
- **مدخل إدارة الخدمة**
- **أسباب تدني خدمة العملاء**
- **من هو العميل وما هي توقعاته؟**

أنواع العملاء:

- **العملاء الداخليين (الموظفين)**
- **العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)**
- **توقعات العملاء**
- **مستويات الخدمة**
- **عناصر تقييم جودة الأداء**
- **عناصر الخدمة المتميزة**

ضبط تقديم الخدمة:

- **أهمية ضبط جودة الخدمة**
- **أخطاء شائعة في خدمة العملاء**
- **معالجة أخطاء الخدمة**

العناية بالعملاء:

- **الاحتياجات الأساسية للعملاء**
- **أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء**
- **خطوات جودة خدمة العميل**
- **الاهتمام بالعميل**
- **إسعاد العملاء**



-
- **مهارات الاتصال مع العملاء**
 - **مهارات الاتصال الشفهي (محادثة, إصغاء, إقناع)**
 - **مهارات الاتصال الكتابي(رسائل خارجية , و مذكرات داخلية , و بريد الكتروني , و فاكس)**
 - **مهارات الاتصال غير اللغطي (لغة الجسم**

المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:

- **نظريات الشخصية**
- **فصي الدماغ**
- **الذكاء العاطفي**
- **مهارات موظف الاستقبال المتميّز**

مهارات التعامل الإنساني:

- **حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)**
- **صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة**
- **أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمقطعة والخفية)**

التعامل مع الأذناب المختلفة من العملاء:

- **قواعد عامة في التعامل مع العملاء**
- **معالجة شكاوى العملاء**
- **التعامل مع الأذناب الصعبة من العملاء**

مبادئ الخدمة المتميزة:

- **الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء**
- **تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها**
- **وضع معايير الخدمة وقياس الأداء**
- **اختيار وتدريب وتمكين الموظفين**
- **الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها**



أمثلة لمؤسسات فنية في خدمة العملاء:

- مصرف (بنك)
- شركة تأمين
- فندق
- دائرة حكومية
- تصميم استبيانات للتعرف على اتجاهات العملاء وموظفي الخدمة
- تحليل وتقدير أنماط المشاركين في التعامل مع العملاء وخدمتهم
- حالات عملية في التعامل مع العملاء (من المدرب ومن المشاركين)

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية