



التميز في خدمة العملاء وفقا للنموذج الياباني

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٨ أغسطس - ٢٢ أغسطس ٢٠٢٤	سنغافورة	٣١٥٠	سجل الآن

أهداف البرنامج:

1. إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها .
2. إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفعالية .
3. التعامل مع مختلف أنواع العملاء .
4. تحسين الخدمة والتعامل بها يحقق ولاء العملاء .
5. التعرف على مفهوم التميز في خدمة العملاء . وفقا للنموذج الياباني .

المشاركون:

العاملون بالإدارات المختلفة في المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى تحقيق التميز في خدمة العملاء .

المحتويات:

المفاهيم الأساسية في الخدمات :

- المقصود بالخدمة ، وخصائص الخدمة .
- مشكلات تحقيق جودة الخدمة .



- أبعاد ومعايير جودة الخدمة (البعد الوظيفي ، البعد الفني ، الصورة الذهنية للمنظمة) .

تطوير الخدمة:

- طرق وأساليب تطوير الخدمة .
- التفكير الابتكاري ومهارات استخدامه لتطوير الخدمة .

شكاوى العملاء:

- لماذا يشكو العملاء .
- جبل الجليد .

متطلبات مقدم الخدمة:

- مظاهر الإهتمام بالعملاء .
- رؤية جديدة للعميل واحتياجاته .

إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية:

- المقصود بتوقعات العملاء .
- محددات توقعات العملاء .
- مستوى الأداء المدرك للخدمة .

التميز في الخدمة طبقا للنموذج الياباني:

- الإطار العام لإدارة التميز .
- متطلبات التميز في الخدمة .
- تنمية وحفز الابتكار .
- تنمية وتفعيل التوجه لإرضاء العملاء .
- الالتزام بمفاهيم ومتطلبات الإدارة المالية السليمة .
- الالتزام بأخلاقيات وقيم العمل الإيجابية .



- تنمية وتوظيف الرصيد المعرفي المتجدد للعاملين .
- تيسير وتفعيل فرص التعلم التنظيمي .
- تنمية آليات التفكير المنطوق والتزام منهجية علمية في بحث المشكلات واتخاذ القرارات.
- التوجه بالنتائج .
- التركيز على العملاء .
- الاهتمام المتوازن بأصحاب المصلحة .
- مقومات الخدمة المتميزة طبقاً للنموذج الياباني :
- بناء استراتيجي متكامل .
- منظومة متكاملة من السياسات .
- هياكل تنظيمية مرنة ومتناسبة مع متطلبات الأداء .
- نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة يحدد آليات تحليل العمليات
- نظام معلومات متكامل يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة .
- نظام متطور لإدارة الموارد البشرية يبين القواعد والآليات لتخطيط واستقطاب وتكوين الموارد البشرية وتنميتها.
- نظام لإدارة الأداء يتضمن قواعد وآليات تحديد الأعمال .
- نظام متكامل لتقييم الأداء الفردي وأداء مجموعات وفرق العمل .
- قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير وتوفير مقومات التنفيذ السليم للخطط .

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية
- ستطبق جميع المحاور من خلال ورش العمل