



إدارة الخدمات والتعامل المتميز مع الشكاوى وتحقيق رضا العملاء

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٣ يونية - ٢٧ يونية ٢٠٢٤	بروكسل	٥٢٠٠	سجل الآن

أهداف البرنامج:

1. تدريب المشاركين على استخدام وتطبيق المناهج والأساليب العلمية في ممارستهم للأنشطة المتعلقة بالعملية التدريبية ، لزيادة فعاليتهم في إدارة وتسيير المراحل المتكاملة للنشاط التدريبي في منظماتهم .
2. تأهيل المشاركين للقيام بواجبات ومهام وظائفهم في التعامل الأمثل مع الجمهور لخلق إنطباع طيب لدى طالبي الخدمة من الجمهور ورفع مستوى الخدمات الجاهيرية المقدمة من الهيئة إلى مستوى الإرضاء.
3. تنمية المهارات الإبداعية والابتكارية لتطوير وتقديم الخدمة المتميزة للعملاء والشخصيات VIP.

المشاركون:

كافة العاملين والموظفين الذين يتصلون بشكل مباشر أو غير مباشر مع الجمهور.

المحتويات:

المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء كمهارات عقلية وجسدية متطورة:



- القدرات البشرية الفردية ومهارات فهم الذات.
- السمات الشخصية المتطورة للشخصية الناجحة وكيفية التعامل مع خدمة العملاء.
- برامج التطوير الشخصي وعلاقتها بالصفات السلوكية الأساسية.
- القدرات الفنية وأثر برامج تطوير الذات عليها.
- مفهوم تحليل الشخصيات وأثره على زيادة الخدمة في برامج رعاية العملاء.
- المهارات السلوكية وكيفية الاستفادة الحقيقية من محددات السلوك.
- مراحل تطوير الشخصية القيادية وعمليات الإكتساب والتأهيل.
- عوامل الإغفال البشرية ومهارات التقدم والإرتقاء.

عوامل تحقيق التميز في خدمة العملاء من خلال قياس جودة الخدمة ومفهومها:

- الذكاء العاطفي ومراحل اكتساب المهارات الإجتماعية طبقا لـنهجية دانيال جولمان
- ما معنى خدمة العملاء وواقعية مفهوم العملاء دأنها على حق.
- خدمة العملاء بالمفهوم الإداري الحديث وهدى أثر ذلك على إتقان الخدمة.
- أهمية الأفعال الرمزية في تنفيذ الخطة الإستراتيجية لجودة العملاء وهدى تقدير المؤسسة للقائمين على التنفيذ.
- التأثير النفسي للأوان وهدى رمزية عمليات التسويق على نوعية الخدمة المقدمة.
- تضارب وتضافر عمليات التسويق مع خدمة العملاء وأثر ذلك على نجاح المؤسسات.
- استقرار المؤسسات وأثر عمليات خدمة العملاء على إدارة الجودة.
- مميزات الإدارة الإستراتيجية لخدمة العملاء كوسيلة لدعم التنافسية

التعامل الإبداعي مع شكاوى العملاء وتحليل الاعتراضات وكيفية الرد عليها:

- على عمليات رعاية خدمة العملاء وإيجابا العمليات الفنية الإدارية وهدى أثرها سلبا
- مهارات التطوير النفسي والخدمي لفريق رعاية العملاء وأثرها على جودة الخدمة.
- عمليات الرقابة والمتابعة وأثرها على تحقيق رضا العملاء.
- هل يحتاج العملاء حقا لحل مشاكلهم؟
- أهمية تقديم الرعاية الخدمية للعملاء وأثرها نفسيا على مدى قبول العملاء.
- حقيقة العمليات التسويقية وأثرها من حيث الربح والخسارة تتعلق بخدمة عملاء الشركة.



جودة خدمة العملاء وأثرها إداريا على العملية الإنتاجية للمؤسسة:

- معنى جودة الخدمات وهي تكون الجودة متميزة.
- المهارات الشخصية في مسؤولي خدمة العملاء وما هي المتطلبات المهنية؟
- مفهوم جودة الخدمة والأبعاد الخمسة لجودة خدمة العملاء.
- إبداعات الخطوات الستة لتحليل الجودة وتحسينها؟
- معايير جودة الخدمة العالمية ووضع معايير استثنائية لكل مؤسسة.
- برامج دعم وتدريب العملاء الداخليين وأثر ذلك على زيادة الوعي الخدمي داخل المؤسسة.
- منهجية الدعم الفني والتكنولوجي لزيادة رعاية العملاء بهوجب توثيق الخدمة
- أثر عمليات القياس المقارنة لتحسين وخدمة ورعاية عمليات الجودة.

ريادة العمل الخدمي كطريق حقيقي لتحقيق الإنجازات وتطبيق نظريات رضا العملاء:

- مراحل ومناهج إدارة خدمة العملاء وطبيعة انتهائها للتنبؤ الإستراتيجي.
- مناهج الإدارة البدائية كنموذج لعملية الإنتاج.
- مرحلة إهمال مبدأ خدمة العملاء كان مرحلة من مراحل التسويق.
- مرحلة التسويق استنادا على فلسفات تحقيق رضا العملاء
- منهج الدراسات المقارنة لتشخيص وتوجيه احتياجات العملاء.

أنواع النزعات ومتطلبات إدارة خدمة العملاء استراتيجيا

- التخطيط لعمليات خدمة العملاء كمتطلب تنفيذي اساسي
- فريق إدارة خدمة العملاء وخطوات تدريبية وتقييمية
- سجل حالات خدمة العملاء المفاجأة والمتوقعة.
- وسائل علمية لتفعيل خدمة العملاء مثل التدريب على المحاكاة والسيناريو

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات



• التمارين الجماعية والتطبيقات العملية