



بروتوكول وفنون التميز في خدمة العملاء

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	اجز وقعدك
٣٠ . آغسطس - ٨ . آغسطس	سنغافورة	٣١٥ .	<u>سحل الثن</u>

٢٤

مقدمة:

التميز مفهوم جديد وكلمة ذات معنى بدأ استخدامها حديثاً في الفكر التطبيقي لخدمة العملاء بالمؤسسات المعاصرة ويركز هذا المفهوم على كيفية صياغة الفكر الابتكاري المتميز في إطار المنهج التطبيقي لعلاقات وخدمة العملاء .

وتأتي خدمة العملاء في مقدمة أنشطة الاتصال الإنساني في تقديم الخدمات وقوتها المنافسة بين الشركات لضمهاء المحافظة على العملاء وبرامج ولاء العملاء.

ومن هنا جاءت أهمية تنمية مهارات المشتغلين بتقديم الخدمات أو الاتصال بالجمهور وخاصة كبار الشخصيات على فنون علم этиكيت والبروتوكول ومهارات تقديم الخدمة فائقة التميز.



أهداف البرنامج:

1. التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة العملاء
2. تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
3. تنمية مهارات 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 مهارات المشاركين في تصميم وتنفيذ المسار لاستطلاع رضا العملاء وموظفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة
8. التعرف على عوائق خدمة العميل والتخطيط للتغلب عليها .
9. التدريب على التخطيط لتطوير خدمة العملاء .

المشاركون:

العاملين في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ومن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملاً مكتفاً مع العملاء.

كافحة المستويات الإشرافية والإدارية المسئولة عن تحقيق جودة خدمة العملاء وكل من يتطلب عملهم التعامل المباشر مع العملاء.

المحتويات:

المحور الأول:



أنواع العملاء:

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

المحور الثاني:

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**

المحور الثالث:

التعامل مع الأنواع المختلفة من العملاء :



- **قواعد عامة في التعامل مع العملاء**
- **معالجة شكاوى العملاء**
- **التعامل مع الأنماط 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**

المحور الرابع:

مهارات التعامل مع الشخصيات الهاامة:

- **مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات**
- **مكونات عملية الاتصال**
- **مهارات لغة الجسد خارطة الطريق التواصل المحترف مع الشخصيات الهاامة**
- **معوقات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات**
- **الأحاديث الممنوعة مع كبار الشخصيات**
- **مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة من كبار الشخصيات**
- **الاتجاهات الحديثة في التعامل مع كبار الشخصيات لسيدات الأعمال**
- **سمات وخصائص سلوك كبار الشخصيات**

المحور الخامس:



خطة اسس التمييز في تقديم الخدمات للشخصيات الهاامة:

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المتميزة للشخصيات الهاامة
- طبيعة طالب الخدمة (وفقا لخطة تصنيف العملاء)
- طبيعة مقدمي الخدمة للشخصيات الهاامة
- الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات
- طبقا لتجربة برنامج الشيخ خليفة لتميز الحكومي (التميز في تقديم الخدمات
- حالات عملية تطبيقية علي الخدمات فائقة التميز للشخصيات الهاامة

أساليب التدريب:

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