



First Select

التميز في خدمة العملاء (مستوى متقدم)

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢١ ديسمبر - ٢٥ ديسمبر ٢٠٢٥	كوالالهبور	٣٣٠٠	سجل الآن

أهداف البرنامج:

1. التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة العملاء
2. تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء و تقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
3. تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
4. تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو العملاء
5. تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
6. تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
7. تنمية مهارات المشاركين في تصهير وتنفيذ المسوح لاستطلاع رضا العملاء و موظفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة

المشاركون:

العاملين في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملًا مكثفًا مع العملاء

المحتويات:

مفاهيم أساسية في خدمة العملاء:

- مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة
- تزايد أهمية خدمة العميل
- توقعات العميل
- مداخل 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:

- الحاجات 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 , وذكرات داخلية , وبريد الكتروني , وفاكس)
- مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد

المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:

- نظريات الشخصية
- فصلي الدماغ
- الذكاء العاطفي
- مهارات موظف الاستقبال المتميز

مهارات التعامل الإنساني:

- حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)
- صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة
- أنواع التبادلات الإنسانية (التهكمية والتهنئة والخفية)

التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء:

- قواعد عاوة 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 وتهكين الموظفين
- الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها

أمثلة لهؤسسات متميزة في خدمة العملاء:

- مصرف (بنك)
- شركة تأمين
- فندق
- دائرة حكومية
- تصهير استبيانات للتعرف على اتجاهات العملاء وموظفي الخدمة
- تحليل وتقييم 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

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 