



First Select

## دورة التميز في إدارة وخدمة المشتركين

احجز مقعدك

الرسوم ( )

اماكن الإنعقاد

بتاريخ

[سجل الآن](#)

٣١ ديسمبر - ٣١

ديسمبر ١٩٦٩



First Select

### الأهداف

- التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة المشتركين
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات المشتركين و تقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
- تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع المشتركين
- تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو المشتركين
- توكين المشاركين من معالجة مشكلات المشتركين بكفاءة وفاعلية

## المستفيدون

العاملين في مجال خدمات المشتركين في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملاتاً مكثفاً مع العملاء والمراجعين والمشاركين.

## المحتويات

### المكونات الرئيسية:

#### مفاهيم أساسية في خدمة المشتركين

- مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة
- تزايد أهمية خدمة العميل
- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة المتعاملين
- إحصاءات تتعلق بفقدان المتعاملين
- من هو العميل وما هي توقعاته؟

#### أنواع المتعاملين

- الداخليين (الموظفين)
- الخارجييين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- توقعات المتعاملين

## مستويات الخدمة

- مستوى (1) : النيكل أو الضعيف
- مستوى (2) : البرونز أو المتوسط
- مستوى (3) : الفضة أو الجيد
- مستوى (4) : الذهب أو الممتاز

## مؤسسات الخدمة المتميزة

- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة المتعاملين
- عناصر تقييم جودة الأداء
- شبكة جودة الخدمة
- عناصر الخدمة المتميزة

## ضبط تقديم الخدمة

- أهمية ضبط جودة الخدمة
- أخطاء شائعة في خدمة المتعاملين
- معالجة أخطاء الخدمة

## مهارات الاتصال مع المتعاملين

- مهارات الاتصال الشفهي (محادثة, إصغاء, إقناع)
- مهارات الاتصال الكتابي(رسائل خارجية , وذكارات داخلية , وبريد الكتروني , وفاكس)
- مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم)

## المهارات السلوكية في التعامل

- نظريات الشخصية
- فصلي الدهاغ
- 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 (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)

## التعامل مع الأنماط المختلفة من المتعاملين

- قواعد عامة في التعامل
- معالجة شكاوى المتعاملين
- التعامل مع الأزمات الصعبة ونهم

## المهارات السلوكية في التعامل

- الإصغاء والفهم والاستجابة
- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء
- اختيار وتدريب وتوكين الموظفين
- الاعتراف بالإنجازات وهكافأتها
- أمثلة لهؤسسات متميزة في خدمة المتعاملين :
- تصميم استبيانات للتعرف على اتجاهات المتعاملين وموظفي الخدمة
- تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل وخدمتهم
- حالات عملية في التعامل (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 