



First Select

استراتيجية إرضاء وإسعاد العملاء خدمة 7 نجوم - تجربة ومعايير حكومة دبي

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٠٨ ديسمبر - ١٢ ديسمبر ٢٠٢٤	كوالالهبور	٣٣٠٠	سجل الآن

أهداف البرنامج

- الارتقاء بالخدمات ومراكز خدمة المتعاملين.
- الوصول بخدمة العملاء لتصنيف الـ 7 نجوم
- استكشاف الأفكار والمفاهيم المتعلقة بخدمة العميل والتميز في الخدمة .
- تحديد المفاهيم الخاصة بالعناية بهتلقى الخدمة.
- تحديد العملاء من هم وكيف نحافظ عليهم .
- التعرف على الدوافع الأساسية لدراسة خدمة طرق العناية بالعميل
- تطوير نظم وفنيات العناية بهتلقى الخدمة.
- إدراك أهمية العناية بالعملاء وكيف يحقق ذلك نجاح للمؤسسات.
- إقامة علاقات اتصال فعالة مع الآخرين (عملاء وزملاء)

المشاركون

- موظفو خدمة العملاء
- موظفو العلاقات العامة
- موظفو الجودة وإدارة العمليات.


محتويات البرنامج

- جودة العناية بهتلقي الخدمة
- تشكل الانطباع الأولي لدى متلقي الخدمة
- مقومات النجاح في البيئة التنافسية
- الخدمة المهيّزة
- ماذا يحتاج ويتوقع العملاء
- استخدام قانون السبع ثواني
- الدوافع وراء دراسة العملاء والعناية بهم
- من هو العميل الحالي والمرتقب
- أهمية العميل بالنسبة للمؤسسة
- الخدمة المهيّزة
- ماذا يحتاج ويتوقع العملاء
- استخدام قانون السبع ثواني
- الدوافع وراء دراسة العملاء والعناية بهم
- من هو العميل الحالي والمرتقب
- أهمية العميل بالنسبة للمؤسسة
- اتفاقيات مستويات الخدمات المتبادلة .
- سوء الخدمة و التعامل وتأثيره علي قرار العملاء
- مفهومي التعامل الاستراتيجي وفهم الشخصيات
- مفهوم الشخصية
- مكونات الشخصية وقرار الشراء
- العوامل المؤثرة في تكوين الشخصية ونظرة للتعامل مع الآخرين
- اعرف على أهم نظريات لمعرفة وتحليل سلوك المستهلكين

- إدراك وفهم آلية صناعة القرار لدى المستهلكين
- استخدام تقنيات ومعادلات رضا العميل للحصول على ولائه
- التعرف على نظريات الشخصية المختلفة
- الاتجاهات الإيجابية والنجاح فى التعامل مع العملاء
- أسباب الضجر من العملاء
- نموذج ديسك لتصنيف العملاء

أساليب التدريب

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية
-

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 