دورة: التميز فى العلاقات العامة والتحليل ،الرصد والمتابعة الإعلامية

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم($)	احجز مقعدك
١٦ يونية -٢٠ يونية ٢٠٢٤	باريس	٥٥٠٠	سجل الأن

وصف الدورة التدريبية

- التعرّف على أسباب النجاح الكامنة وراء تطوير أسلوب خدمة العملاء ليصبح نظاماً كاملاً شاملاً وأساسياً في البنك/ المؤسسة المالية
- تعلم مفاهيم وأساليب متطورة في منهاجية خدمة العملاء
- تطوير مهارات محددة ومهمة لتقديم البنك/ المؤسسة وكافة الخدمات والمنتجات التي تقدمها أثناء خدمة العميل
- تطوير القدرة على التعامل مع نوعيات مختلفة من العملاء
- إدارة فريق عمل "خدمة العملاء" في البنك/ المؤسسة المالية بفاعلية وبإنتاجية عالية
- مساعدة المشاركين في حل مشاكل وملاحظات العملاء

- رفع مستوى الجودة والنوعية في الخدمة المقدمة للعميل

هدف الدورة التدريبية

- التعرف على حاجات العملاء من خلال تحليل أنماطهم
- خدمة العميل بدقة وبسرعة متناهيتين
- تعريف الخدمة وتعريف العميل
- كيف تحول شكوى العميل إلى جانب إيجابي
- سياسات التعامل مع العملاء