

كيفية التعامل مع شكاوى العملاء بإيجابية

بتاريخ	أماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	أحجز مقعدك
٣٠ يونيو - ٤ يوليو	برلين	٥٥٠٠	سجل الآن
٢٠٢٤			

هدف الدورة التدريبية

- 1- تطوير مهارات الاتصال و الذكاء العاطفي لدى المشاركين
- 2- استئثار شكاوى العملاء في تطوير نظام العمل و الإجراءات
- 3- كسب ولاء العملاء من خلال شكاواهم.

شهادة الدورة التدريبية

في نهاية البرنامج سوف يتمكن المشاركون الحصول على شهادة حضور من روبست بعد
إكمال حضور الدورة كاملاً

من ينبغي عليه ان يحضره

كافة العاملين

خطة الدورة التدريبية

وسائل التميز في تقديم الخدمة

كيف تقيم نظامها فعالا للخدمة التميز

كيف يرضى أو يسخط العميل؟

الإنصات

مهارات إدراك الذات

مهارات التحكم في النفس

مهارات فهم سلوك و مشاعر الآخرين

مهارات التعامل مع العميل الغير راضي

أثر فهم المنظمة كنظام على فهم شكاوى العملاء

النظام المفتوح و النظام المغلق

نموذج ABC للتغذية الراجعة

طرق التفكير المنظومي في فهم الواقع و حل المشكلات

طرق استثمار شكاوى العملاء في تطوير نظام العمل

متابعة شكاوى العملاء و حفظها

حالات دراسية - تطبيقات عملية وتمارين.

المحاضرة النظرية - المناقشة الجماعية - الحالات العملية - تمثيل الأدوار - عصف الأفكار - الجلسات
المصغرة - عرض أفلام فيديو