

## استراتيجيات منع الصراعات وتسوية المنازعات والتميز في التعامل مع الشخصيات الصعبة والعدائية

| بتاريخ                          | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|---------------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ٠٨ ديسمبر ٢٠٢٤ - ١٢ ديسمبر ٢٠٢٤ | سنغافورة       | ٣٤٩٩        | <a href="#">سجل الآن</a> |

### وصف الدورة التدريبية

العملاء Clients أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديمه سلعاً Good أو خدمة Service أو برنامج Program أو مشروع Project لهم.

أطلق عليهم أي اسم عملاء ☐ مستهلكون ☐ متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين

يستخدمون منتجاتك وخدماتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك فكيف يمكن أن تتميز في خدماتهم؟

## هدف الدورة التدريبية

- التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم
- إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته واشبعاته هو الهدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
- إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدريب على أساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
- تقديم مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

## شهادة الدورة التدريبية

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

## خطة الدورة التدريبية

## الوحدة الأولى: من الذي يدير مؤسسات الأعمال؟

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر
- مفهوم العملاء
- تطور الاهتمام بالعملاء
- العميل يدير الشركة
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة
- التعلم من الشركات الناجحة

## الوحدة الثانية: أنماط العملاء وسلوكياتهم

- أهمية العميل customer of Importance
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم
- تمرين لماذا تختلف مع العملاء
- أنت السبب
- مختبر الإدراك المتبادل
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة
- تمرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟ How customer upset with deal to

## الوحدة الثالثة: أهمية وأساليب التعامل مع العملاء

- ماهية التمييز في خدمة العملاء excellence service Customer
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ماذا يريد العملاء؟ What customer do ?wants
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What customers motivate

to deal with specific company?

- تهرين حب لعويلك ما تحب لنفسك
- تهرين أنا لن أعود إليك
- دستورنا في التعامل مع العملاء
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد
- كيف تدعم علاقاتنا مع العملاء
- استقصاء مناخ التميز
- استقصاء مفاتيح شخصيتك

الوحدة الرابعة: المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء

- مفهوم الاتصال الفعال skills Communication
- استقصاء فن الانصات The art of listening to the customer
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة

الوحدة الخامسة: العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء

Factors that differentiate excellence for customer service

- مفهوم الخدمة
- مربع الخدمة
- مفهوم التميز في الخدمة
- اسرار التميز في الخدمة Secret of good customer service
- قواعد تقديم خدمة جيدة Rules for good customer service
- فهم توقعات العملاء Customer expectations

## • ستة توقعات شائعة Six common Customer expectations

### الوحدة السادسة: التعامل مع شكاوى العملاء Dealing with Customers complaints

- استمع للعملاء
- اتخذ خطوات لحل المشكلة
- كيف تحول الشكوى لفرصة opportunity
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء challenging Handling
- خهسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء situation with a customer focused mindset
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي Applying step five the process

### الوحدة السابعة: بناء وإدارة جودة الخدمة Building and managing service quality

- جودة الخدمة quality service
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة service of dimensions five the quality
- نهائج جودة الخدمة improvement continuous and quality
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها six steps analysis quality for and improvement

## Benchmarking for quality improvement الوحدة الثامنة: القياس المقارن لتحسين الجودة

- ما المقصود بالقياس المقارن M.B.
- القياس المقارن الداخلي M.B Internal
- القياس المقارن التنافسي M.B Competitive
- القياس المقارن الوظيفي M.B Functional
- القياس المقارن الشامل M.B Generic
- مراحل القياس المقارن M.B Phases
- سبعة أدوات لتحسين الجودة seven the quality of tools improvement

## الوحدة التاسعة: قياس جودة الخدمات من منظور العملاء

### Factors that differentiate excellence for customer service

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات Quality for methods popular measuring service
- مقاييس عدد الشكاوى Complains measuring
- مقاييس الرضا Satisfaction measuring
- مقاييس الفجوة Servqual measuring
- مقياس الأداء الفعلي Servper measuring
- مقاييس العميل الموجه بالقيمة User service value Quality measuring
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء

## الوحدة العاشرة: خطة عمل للتميز في خدمة العملاء customer action plan service

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء customer Quality of Principles service
- المبادئ الاثني عشر لخدمة العملاء Quality of Principles 12 the customer service
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي