

الوصول إلى التميز في خدمة وعناية العملاء والسرعة في الأداء

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٢ ديسمبر - ٢٠٢٤	كوالالمبور	٣٤٩٩	سجل الآن

وصف الدورة التدريبية



بة

غرفة - عرض أفلام فيديو

هدف الدورة التدريبية

- مفهوم العميل وأسباب الإهتمام الخدمة المتميزة ومعايير التميز في الخدمة

- التعرف على أهمية التميز في خدمة العملاء.

- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء وأساليب العناية بهم

- وخاصة

في خدمة العملاء والتعرف على أهمية وأساليب تقييم الخدمة كمدخل للتميز الدائم

شهادة الدورة التدريبية

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

من ينبغي عليه ان يحضر؟

كافة

مديرين

خطة الدورة التدريبية

• العميل المهدير

مفهوم	• العلاء
الهرم	• التنظيمي الجديد
العميل	• يدير الشركة
المقارنة	• المرجعية لأنجح النماذج

• ماذا يعني لنا العميل

أهمية	• العلاء
التميز	• في خدمة العملاء
ماذا	• يتوقع منا العميل
ماهي	• القيمة التي نقدمها للعميل

• خصائص

مات والعوامل التي تؤدي إلى التميز في خدمة العملاء

مفهوم

•

الخدمة

مفهوم

•

التميز ومراحل توصيل الخدمة

فهم

•

توقعات العملاء

الخدمة

•

الضعيفة والقيمة المضافة للخدمة المتميزة

وسائل

•

التميز في تقديم الخدمة

• المهارات

لوكية في تقديم الخدمة للعملاء

دور

الاتصال في تميز الخدمة

كيف 1.

ير مقابلاة ناجحة مع العميل

كيف 2.

تتب رسالة مهنية إلى عميل

كيف 3.

ر وكالة هاتفية مع العميل

مهارات

الاستماع الجيد ومبادئ إرجاع الأثر

تعبيراتك

غير اللفظية ودورها في الاتصال بالآخرين

توجيه

الأسئلة ودوره في أداء الخدمة المتميزة

أنهاط

التعامل مع الآخرين وتحليل العلاقات السلوكية المتبادلة

أنهاط

العملاء وكيفية التعامل معهم

• بناء

منظومة جودة الخدمة

• جودة الخدمة

بناء

• نظام جودة الخدمة

المقارنة

• المرجعية داخليا وخارجيا

• قياس

رضا العملاء والتعامل مع شكاوى وإقتراحات العميل

طرق

• قياس رضا العملاء

نظام

شكاوى اقتراحات العملاء وطرق التعامل معه

مقاييس رضا العملاء المختلفة