

## التميز في خدمة الجمهور وقياس رضا العملاء

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

### هدف الدورة التدريبية

### اهداف البرنامج / الدورة :

في نهاية البرنامج يتوقع أن يكون المشاركون قادرين على:-

1- تحديد طبيعة وخصائص الخدمة المتميزة.

2- القيام بتقدير خدمة تفوق توقعات الجمهور.

3- استخدام مهارات الاتصال في تحقيق التفاعل مع طالبي الخدمة.

4- التعامل الفعال مع طالبي الخدمة وفقاً لنهط كل منهم.

5- التعامل مع شكاوي واعتراضات الجماهير بشكل يساهم في تحقيق التميز في تقديم الخدمة.

- التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في التعامل مع الجمهور (العملاء).
- تنمية مهارات المشاركين في تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو الجمهور (العملاء).
- تعريف المشاركين بوسائل قياس رضا العملاء وكيفية تطبيقها
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من الجمهور (العملاء)

شهادة الدورة التدريبية

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

من ينبغي عليه ان يحضر؟

المستفيدين من البرنامج / الدورة

كل من يقدمون خدمة مباشرة للجھور ووظفو الخط الأول (Line-First Employees)

و الهداء و المشرفون و نوابھر و مساعدهم في المستويات الإدارية المختلفة والعاملون في خدمة الجھور من تتضمن مھمات ووظائفهم اتصالاً مباشراً وتعامللاً كثيفاً مع الجھور .

خطة الدورة التدريبية

## لمحتويات :

- مفهوم الاتصال و أهميته وأنواعه (اللفظي وغير اللفظي).
- العدوانية و الصراحة والانهزامية في التعامل مع الجمهور ( العملاء ).
- التفاعل الإنساني مع الجمهور (المتكامل و المتقاطع و الخفي).
- الجوانب السلوكية في خدمة الجمهور (العملاء ) : أنماط الشخصية، و القدرة على تحمل ضغوط العمل والذكاء العاطفي.
- مفهوم التميز في خدمة الجمهور ( العملاء )
- التعرف على حاجات الجمهور ( العملاء ) : مهارات الإصغاء و الحوار الفعال، واستطلاع الآراء.
- معالجة شكاوي الجمهور ( العملاء ).
- التعامل مع الأنماط الصعبة: كالغضب والشرس و اللحوج والمتكبر والثرثار والمتذمر والمغلق والعصبي و المتردد و المتهمك.
- تحليل و تقييم أنماط المشاركين في التعامل مع الجمهور ( العملاء ) و خدمتهم.
- طرق ووسائل قياس رضا العملاء
- قياس رضا العملاء ودره في التميز في الخدمة