

## الوصول إلى التميز في خدمة وعناية العملاء والسرعة في الأداء

اجزى مقعدك	الرسوم (\$)	اماكن الإنعقاد	بتاريخ
<a href="#">سجل الآن</a>	٢٩٥٠	القاهرة	١٥ ديسمبر - ٢٠٢٤ ديسمبر ٢٠٢٤

### • وصف الدورة التدريبية

الجلسات الهصغرة - 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
- شخصية [ ] وخاصة
- المطلوبة للتميز 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 يحضره

كافة

موظفي الشركة

خطة الدورة التدريبية

○ العميل الهدير

• هفهور  
العلاء

• الهرم  
التنظيهي الجديد

• العميل  
يدير الشركة

• الهقارنة  
المرجعية لأنجج النهاج

○ هاذا  
يعني لنا العميل

• أهيهة  
العلاء

## التهميز

### في خدمة العملاء

• ماذا

يتوقع منا العميل

• ماهي

القيمة التي نقدمها للعميل

○ خصائص

الخدمات والعوامل التي تؤدي إلى التهميز في خدمة العملاء

• مفهوم

الخدمة

• مفهوم

التهميز ومراحل توصيل الخدمة

• فهر

توقعات العملاء

• الخدمة

الضعيفة والقيمة المضافة للخدمة المتميزة

• وسائل

التهميز في تقديم الخدمة

○ المهارات

السلوكية في تقديم الخدمة للعملاء

دور

صال في تهيؤ الخدمة

كيف 1.

تدير مقابلة ناجحة مع العميل

كيف 2.

تكتب رسالة مهنية إلى عميل

كيف 3.

تدير وكالة هاتفية مع العميل

مهارات

الجيد ومبادئ إرجاع الأثر

تعبيراتك

ية ودورها في الاتصال بالآخرين

توجيه

ة ودوره في أداء الخدمة المتميزة

أنهاط

مع الآخرين وتحليل العلاقات السلوكية

المتبادلة

أنهاط

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