

## كيفية التعامل مع شكاوى العملاء بإيجابية

احجز مقعدك

الرسوم (\$) )

اماكن الإنعقاد

بتاريخ

[سجل الآن](#)

٣١ ديسمبر - ٣١

ديسمبر ١٩٦٩

### 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 التهيؤ في تقديم الخدمة**

**كيف تقييم نظامها فعالا للخدمة التهيؤ**

**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