

## كيفية التعامل مع شكاوى العملاء بإيجابية

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٠١ يونيو - ٠٥ يونيو لندن		٥٥٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>
٢٠٢٥			

### 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