

## استراتيجيات منع الصراعات وتسوية المنازعات والتميز في التعامل مع الشخصيات الصعبة والعدائية

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
١٥ سبتمبر - ١٩ سبتمبر ٢٠٢٤	اسطنبول	٣٤٩٩	<a href="#">سجل الآن</a>

### وصف الدورة التدريبية

العملاء Clients أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديمه سلعاً Good أو خدمة Service أو برنامج Program أو مشروع Project لهم.

أطلق عليهم أي اسم عملاء □ مستهلكون □ متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين

يستخدمون منتجاتك وخدماتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك ﻻ فكيف يمكن أن تتهيز في خدمتهم؟

## هدف الدورة التدريبية

- التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم
- إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته وإشبعاته ﻻ هو المدير الحقيقي للشركة وجويع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
- إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات ﻻ وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدريب على أساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
- تقديم مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

## شهادة الدورة التدريبية

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

خطة الدورة التدريبية

## الوحدة الأولى: من الذي يدير مؤسسات الاعمال؟

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر
- مفهوم العملاء
- تطور الاهتمام بالعملاء
- العميل يدير الشركة
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة
- التعلم من الشركات الناجحة

## الوحدة الثانية: أنماط العملاء وسلوكياتهم

- أهمية العميل customer of Importance
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم
- تهرين لهذا تختلف مع العملاء
- أنت السبب
- مختبر الإدراك المتبادل
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة
- تهرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟ How customer upset with deal to

## الوحدة الثالثة: أهمية وأساليب التعامل مع العملاء

- ماهية التميز في خدمة العملاء excellence service Customer
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ماذا يريد العملاء؟ What customer wants?
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivate customers

to deal with specific company?

- تهرين حب لعويك ما تحب لنفسك
- تهرين أنا لن أعود إليك
- دستورنا في التعامل مع العملاء
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد
- كيف تدعم علاقاتنا مع العملاء
- استقصاء هناخ التهيز
- استقصاء هفاتيح شخصيتك

الوحدة الرابعة: المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء

- مفهوم الاتصال الفعال skills Communication
- استقصاء فن الانصات The art of listening to customer
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة

الوحدة الخامسة: العوامل التي تحقق التهيز في خدمة العملاء

Factors that differentiate excellence for customer service

- مفهوم الخدمة
- مربع الخدمة
- مفهوم التهيز في الخدمة
- اسرار التهيز في الخدمة Secret of good customer service
- قواعد تقديم خدمة جيدة Rules for good customer service
- فهم توقعات العملاء Customer expectations

expectations Customer common Six • ستة توقعات شائعة

Dealing with Customers • الوحدة السادسة: التعامل مع شكاوى العملاء  
complaints

- استمع للعملاء
- اتخذ خطوات لحل المشكلة
- كيف تحول الشكوى لفرصة opportunity
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء challenging Handling
- situation with a customer □ focused mindset
- خهسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي Applying step five the process

Building and managing service • الوحدة السابعة: بناء وإدارة جودة الخدمة  
quality

- جودة الخدمة quality service
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة service of dimensions five the quality
- نهائج جودة الخدمة improvement continuous and quality
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها six steps analysis quality for and improvement

## Benchmarking for quality improvement الوحدة الثامنة: القياس المقارن لتحسين الجودة

- ما المقصود بالقياس المقارن M.B.
- القياس المقارن الداخلي M.B Internal
- القياس المقارن التنافسي M.B Competitive
- القياس المقارن الوظيفي M.B Functional
- القياس المقارن الشامل M.B Generic
- مراحل القياس المقارن M.B Phases
- سبعة أدوات لتحسين الجودة seven the quality of tools improvement

## الوحدة التاسعة: قياس جودة الخدمات من منظور العملاء

### Factors that differentiate excellence for customer service

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات Quality for methods popular measuring service
- مقاييس عدد الشكاوى Complains measuring
- مقاييس الرضا Satisfaction measuring
- مقاييس الفجوة Servqual measuring
- مقياس الأداء الفعلي Servper measuring
- مقاييس العميل الموجه بالقيمة User service value Quality measuring
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء

customer action plan **الوحدة العاشرة: خطة عمل للتميز في خدمة العملاء**  
service

- **مبادئ الجودة في خدمة العملاء** customer Quality of Principles service
- **المبادئ الاثني عشر لخدمة العملاء** Quality of Principles 12 the customer service
- **مختبر عملي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي**