

الوصول إلى التميز في خدمة وعناية العملاء والسرعة في الأداء

اجزى مقعدك	الرسوم (\$)	اماكن الإنعقاد	بتاريخ
سجل الآن			٣١ ديسمبر - ٣١ ديسمبر ١٩٦٩

وصف الدورة التدريبية

□

ية

فكرة - عرض أفلام فيديو

هدف الدورة التدريبية

- مفهوم العميل وأسباب الإهتمام الخدمة المهنية ومعايير التميز في الخدمة

- التعرف على أهمية التميز في خدمة العملاء.

- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء وأساليب العناية بهم

- وخاصة

في خدمة العملاء والتعرف على أهمية وأساليب تقييم الخدمة كمدخل للتميز الدائم

شهادة الدورة التدريبية

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

هن ينبغي عليه ان يحضر؟

كافة

مهمين

خطة الدورة التدريبية

• العميل الهدير

مفهوم

•

العلاء

المرم

•

التنظيمي الجديد

العميل

•

يدير الشركة

المقارنة

•

المرجعية لأنجح النهاج

• ماذا
يعني لنا العميل

أهمية

•

العلاء

التميز

•

في خدمة العملاء

ماذا

•

يتوقع هنا العميل

ماهي

•

القيمة التي نقدمها للعميل

• خصائص

مات والعوامل التي تؤدي إلى التميز في خدمة العملاء

مفهوم

•

الخدمة

مفهوم

•

التميز ومراحل توصيل الخدمة

فهم

•

توقعات العملاء

الخدمة

•

الضعيفة والقيمة المضافة للخدمة المتميزة

وسائل

•

التميز في تقديم الخدمة

دور

الاتصال في تميز الخدمة

• المهارات

مؤكدة في تقديم الخدمة للعملاء

1. كيف

يدير مقابلة ناجحة مع العميل

2. كيف

تكتب رسالة مهنية إلى عميل

3. كيف

تدير وكالة هاتفية مع العميل

مهارات

الاستماع الجيد ومبادئ إرجاع الأثر

تعبيراتك

غير اللفظية ودورها في الاتصال بالآخرين

توجيه

الأسئلة ودوره في أداء الخدمة المتميزة

أنهات

التعامل مع الآخرين وتحليل العلاقات السلوكية المتبادلة

أنهات

العملاء وكيفية التعامل معهم

• بناء

منظومة جودة الخدمة

جودة الخدمة

بناء

نظام جودة الخدمة

المقارنة

المرجعية داخليا وخارجيا

• قياس

معا العملاء والتعامل مع شكاوى وإقتراحات العميل

طرق

قياس رضا العملاء

نظام

شكاوى اقتراحات العملاء وطرق التعامل معه

مقاييس رضا العملاء المختلفة