

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

اجزى مقعدك	الرسوم (\$)	اماكن الإنعقاد	بتاريخ
<a href="#">سجل الآن</a>	٢٩٥٠	القاهرة	٠٨ ديسمبر - ١٢ ديسمبر ٢٠٢٤

### وصف الدورة التدريبية

□

غرفة - 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

• العهيل الهدير

مفهوم

•

العلاء

الهرم

•

التنظيمي الجديد

العهيل

•

يدير الشركة

المقارنة

•

المرجعية لأنجج النهاذج

• هاذا  
يعني لنا العهيل

أهيهة

•

العلاء

التهيز

•

في خدوة العلاء

هاذا

•

يتوقع هنا العهيل

هاهي

•

القيهة التي نقدوها للعهيل

• 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

الوكية في تقديم الخدمة للعملاء

كيف 1.

مقابلة ناجحة مع العميل

كيف 2.

تتبع رسالة مهنية إلى العميل

كيف 3.

مكالمة 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