

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

اجزى مقعدك	الرسوم (\$)	اماكن الإنعقاد	بتاريخ
<a href="#">سجل الآن</a>	٣٤٩٩	جاكرتا	٢٢ ديسمبر - ٢٠٢٤ ديسمبر ٢٠٢٤

## وصف الدورة التدريبية

□ **ية**

**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

## • العميل الهدير

مفهوم

•

العلاء

المرم

•

التنظيمي الجديد

العميل

•

يدير الشركة

المقارنة

•

المرجعية لأنجح النهاج

• ماذا  
يعني لنا العميل

أهمية

•

العلاء

التهميز

•

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