

CMP

دورة التميز في خدمة العملاء

مقدمة:

دورة التميز في خدمة العملاء توفر القواعد الأساسية التي يمكنك من تقديم خدمة العملاء ذات جودة عالية كما أنها تركز على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال تطوير استراتيجيات فعالة في مجال خدمة العملاء. كما توفر الإرشادات اللازمة للتعامل مع التقنيات الحديثة في مجال خدمة العملاء عبر الإنترنت. ليس هذا وحسب، بل أن هذه الدورة تستخدم سيناريوهات تفاعلية تمكننا من امتلاك مهارات خدمة العملاء اللازمة لتحقيق التميز في هذا المجال

اهداف الدورة

- إدراك أهمية العمل الجماعي والعمل بروح الفريق .
- الإلمام بخصائص فرق العمل الفعالة .
- تطبيق مهارات العمل الجماعي وبناء الثقة .
- القيادة الفعالة للمجموعات .
- الإلمام بمراحل نمو وتطور المجموعات .
- معالجة الخلافات ومشاكل العمل الجماعي .
- وضع خطة العمل للتطبيق في واقع العمل .
- تحفيز الفرق للعمل .
- بناء الفريق المتماسك .

المستهدفين لحضور البرنامج :

- المدراء ورجال الأعمال في مختلف المؤسسات .
- مديري التسويق والمبيعات .
- مديري خدمات العملاء بالشركات .
- موظفي العلاقات العامة وخدمات العملاء .
- المهتمين من مختلف القطاعات .



● مقدمة حول خدمة العملاء:

- مفهوم خدمة العملاء.
- مفهوم العميل.
- أهمية خدمة العملاء.
- تطوير تفكير محورة العميل.
- احتياجات العملاء.
- مدرج الخدمة الحديث.
- التميز في خدمة العملاء.

● مهارات التواصل:

- أهمية تطوير مهارات التواصل.
- الإنصات.
- التواصل اللفظي.
- التواصل الغير لفظي واختيار الكلمات.
- التواصل المكتوب.
- المظهر الاحترافي اللائق.
- الإنطباع الأول.
- مقابلة العميل باحترافية.

● اعرف عميلك من خلال معرفة انواع العملاء وكيفية التعامل مع كل نوع:

- أنواع العملاء.
- اعرف عميلك.
- العميل الجازم.
- العميل التحليلي.
- العميل الودود.
- السلوك المسيطر.

● تهدئة العملاء المنزعجين:

- معرفة أسباب شكاوي العملاء.
- تكلفة العميل غير الراضي.
- شجع العملاء أن يشتكوا.
- تفادي إنزعاج العملاء.
- طريقة تهدئة العملاء المنزعجين.
- تهدئة نفسك.
- خدمة العملاء عبر الهاتف:
- مهارات خدمة العملاء عبر الهاتف.

● خدمة العملاء عبر الأنترنت:

- اتقان استخدام الهاتف.
- الإجابة على الهاتف.
- الإصغاء الجيد والفعال.
- طرق وضع المتصل قيد الانتظار.
- تحويل المكالمات.
- تسجيل رسالة صوتية عبر البريد الصوتي.
- إنهاء المكالمات.
- البريد الإلكتروني.
- إرشادات التواصل عبر البريد الإلكتروني.
- خدمة العملاء عبر برامج المحادثة.
- قنوات إضافية.