



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# إدارة جودة الخدمات وبناء ولاء ورضا العملاء الفعالة

## أهداف الدورة:

سيتلقى المشاركون الكثير من المعلومات المفيدة، وسيتعرف على خطط ونماذج ناجحة وحديثة في مجال ولاء العملاء، في سبيل تحقيق أهداف الدورة التي تتمثل في:

- بناء فهم حقيقي لمفاهيم ولاء العملاء وفقاً للقواعد الحديثة
- التعرف على هيكلية المؤسسات والعملاء والروابط بينهم
- امتلاك مهارة بناء الخطط المناسبة لولاء العملاء
- التعرف على نماذج حديثة ناجحة لبناء ولاء العملاء وتحليل الأداء لمعرفة نقاط القوة والضعف
- كيفية قراءة وتحليل الخطط التسويقية قبل تنفيذها، وكيفية كشف الأخطاء فيها
- التعرف على العوامل الايجابية والسلبية في كل خطة بناء ولاء عملاء
- التعرف على طريقة قيادة فرق العمل في مجال خدمة العملاء
- فهم الجمهور المستهدف، وتكييف الخطط وفقاً لهذا الجمهور

## محاوير البرنامج:

- تعريف الولاء وأهميته
- التعرف على مفهوم العملاء، خصائصهم، التأثير عليهم، توجهاتهم وأنماطهم
- العملاء الحاليين والعملاء الجدد
- هيكلية البرامج الخدمية في مجال خدمة العملاء
- نماذج الولاء والتسويق والتقييم
- برامج الولاء وكيفية بناءها
- دراسات حالات واقعية من الولاء
- برامج الاحتفاظ بالولاء
- برامج خدمة العملاء وتقييمها وتغييرها وفقاً للولاء
- نماذج من برامج الولاء من كبريات الشركات العالمية
- الولاء والولاء المعاكس
- نظام المكافآت
- قياس معدلات الاحتفاظ بالعملاء
- التعامل مع الموظفين العاملين في مجال خدمة العملاء
- ادارة فرق عمل خدمة العملاء والولاء

## الفئات المستهدفة:

- موظفو قسم التسويق وموظفو إدارة علاقات العملاء (CRM) وموظفو أقسام بيانات وأبحاث السوق ومدراء ومشرفو برامج ولاء العملاء ومدراء المنتجات ومدراء الأقسام ومدراء ومشرفو قسم المبيعات ومدراء ومشرفو خدمة العملاء.

## محتوى البرنامج:

### مفهوم وأبعاد جودة الخدمة المتميزة للمتعاملين بالمؤسسات:

- مفهوم الجودة وأهميتها ومداخل دراستها.
- أبعاد جودة الخدمة بالمؤسسات.
- إدارة الخدمة بالمؤسسات.
- تأثير التميز فى خدمة المتعاملين على أداء المؤسسات.
- لماذا تختلف مع متعاملين المؤسسة وتخفق فى تقديم خدمة متميزة؟
- أكسير الخدمة المتميزة للمتعاملين بالمؤسسات.
- حالات وتطبيقات عملية

### مهارات الإنصات والإتصال والحوار وإعداد التقارير لمقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسات:

- مهارة الإنصات والإستقبال لمقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسات.
- مهارة الإتصال لمقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسات.
- مهارة إدارة الحوار والنقاش لمقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسات.
- مهارة إدارة المقابلات والحديث الفعال لمقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسات.
- مهارة إعداد وكتابة التقارير لمقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسات.
- حالات وتطبيقات عملية

## التميز لمقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسات فى متابعة شكاوى المتعاملين أو العملاء وآليات وإقتراحات حلها:

- التميز فى إدراك حاجات المتعاملين بالمؤسسة من مقدمى خدمة العملاء أو المتعاملين.
- أبعاد الخدمة المتميزة بالمؤسسة من مقدمى خدمة العملاء أو المتعاملين.
- سلوكيات مقدمى خدمة العملاء أو المتعاملين المتميزين.
- دليل الريادة فى خدمة المتعاملين بالمؤسسة.
- شكاوى أو إعتراضات المتعاملين كرد فعل إيجابى للعملاء المرتقبين بالمؤسسة.
- أهم أنواع الشكاوى أو الإعتراضات التى يمكن أن يثيرها عميلك أو متعاملك بالمؤسسة.
- دور مقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسة نحو شكاوى أو إعتراضات العملاء.
- أهم النصائح الموجهة لمقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسة عند الرد على شكاوى أو إعتراضات العملاء.
- الوسائل والخطوات التى يجب أن يتبناها مقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسة فى الرد على شكاوى أو إعتراضات العملاء.
- حالات وتطبيقات عملية

## المقاييس الرئيسية لولاء العملاء:

- مؤشر رضا العملاء (CSI) ومعدل الاحتفاظ بالعملاء (CRR)
- تأثير الربح المتعلق بمعدل الاحتفاظ بالعملاء CRR
- المدة المتوقعة لولاء العميل
- مؤشر ولاء العملاء

## استبيانات رضا العملاء:

- مسوحات رضا العملاء
- المبادئ التوجيهية لاستبيانات العملاء
- مقاييس الاستبيانات المختلفة
- أنواع استبيانات رضا العملاء: الاستبيانات المبنية على أساس التعامل مقابل الاستبيانات المبنية على الصورة
- من وماذا نقيس
- كيف تطلب
- مكونات الولاء
- أهمية التركيبة السكانية

## شرائح العملاء:

- الأبعاد المتعلقة بالمواقف والسلوك
- المتغيرات الديموغرافية والاستهلاكية والتجارية
- ملف معلومات العميل
- نمذجة العملاء
- أنواع العملاء في قطاع الأعمال (B2B)

## مفتاح ولاء العملاء: القيمة المقترحة للعملاء:

- قيمة المقترحة: التعاريف
- لماذا القيمة المقترحة
- بناء القيمة المقترحة
- صياغة القيمة المقترحة
- القيمة المقترحة الفعالة: النتيجة

## بناء ولاء العملاء:

- كيفية تعزيز ولاء العملاء
- المنهجية ذات المستويين
- قوانين ولاء العملاء
- برامج ولاء العملاء: الخلفية والمبررات
- برامج ولاء العملاء: ما الذي يجب تجنبه
- أنواع برامج ولاء العملاء
- أسباب تدعو للانضمام إلى برامج ولاء العملاء
- برامج ولاء العملاء المختلفة



المعهد العربي للتدريب في الخليج