



المعهد العربي للتدريب في الخليج

الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء

مقدمة:

- إن معرفة كيفية تقديم خدمة عملاء استثنائية هي أحد مفاتيح نمو الأعمال والحفاظ عليها تقدم هذه الدورة نهجاً فريداً في إدارة نوعية خدمة العملاء في المؤسسة. كما أن هذه الدورة ترسخ المهارات التي يحتاجها جميع خبراء خدمة العملاء لفهم توقعات وحاجات العميل عن طريق الحفاظ على رضى وولاء العملاء وفي نفس الوقت ضمان مصادر دخل للمستقبل. بالإضافة الى ذلك، ندرس في هذه الدورة كيفية تطبيق ثقافة أداء خدمة العملاء وما هي القنوات والأدوات المطلوبة لتحسين أداء هذه الخدمة داخلياً وخارجياً. من خلال استخدام أمثلة من العالم الواقعي، سوف يتعلم المشاركون في هذه الدورة المهارات الرئيسية اللازمة لتقديم خدمة ممتازة للعملاء.

أهداف البرنامج:

عند إنتهاء البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- استيعاب أهمية ثقافة خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية
- ممارسة أساليب إدارة توقعات العملاء وإرضائهم
- فهم عملية إدارة نظام شكاوى العملاء
- ممارسة الاستراتيجيات والموافقة عليها لتغطية الخدمة التي تهدف لاستعادة ثقة وولاء العملاء
- تحليل الأنماط السلوكية الأساسية للشخصيات المختلفة من العملاء وأفضل السبل للتعامل معها

الفئات المستهدفة:

- المدراء والمشرفون وموظفو خدمة العملاء الداخليين والخارجيين.

محتوى البرنامج:

خدمة العملاء:

- التعريفات والمفاهيم
- أدوار أخصائي خدمة العملاء

الوصول إلى رضا العملاء من خلال معايير الجودة:

- مكونات جودة الخدمة
- نواقص جودة الخدمة
- العوامل الجاذبة لاهتمام العملاء:
- RATER مكونات نموذج:
- الموثوقية
- الضمان
- الماديات
- التفهم
- الاستجابة
- وضع معايير لأداء جودة الخدمة
- أنظمة شكاوى العملاء:
- مصادر الشكاوى
- أنواع الشكاوى
- التعامل مع الشكاوى: نماذج FEDEX وPEPSI
- مبادئ إلهام الموظفين:
- إثارة الاهتمام
- إشراك الموظفين
- ممارسة مهارات جديدة
- التطبيق الواقعي
- ولاء العميل:
- من هو العميل المخلص؟
- استراتيجيات للحفاظ على ولاء العملاء
- أسباب فقدان الشركات للعملاء
- أسس تقديم خدمة " مميزة "

تصنيف الشخصيات المختلفة للعملاء:

- خصائص الأشخاص صعبى المراس
- الاستجابات الشائعة
- الشخصيات الرئيسية
- الستة التي تقود إلى الخلاف:
- العدوانى
- المتشائم
- المتذمر
- المتعالم
- النرجسى
- المتسلط

استراتيجيات للتعامل مع العملاء:

- التواصل الفعال مع العملاء
- أهداف التواصل
- التغلب على عوائق

التواصل الفعال مع العملاء:

- قراءة لغة الجسد لدى العملاء
- السلوكيات التي تعطل الإنصات
- كيف تكون منصتاً فعالاً

قياس واستدامة تجربة العملاء:

- قياس مستوى أداء برنامج تجربة العملاء في شركتك:
- الأنواع المختلفة للمقاييس
- التطبيق العملي لمقاييسك
- تطوير أداة نظام تقييم تجربة العملاء
- استدامة تجربة العملاء
- منهجيات تحسين تجربة العملاء

ورشة عمل : الحصول على رضا العملاء من خلال معايير الجودة:

- التميز في خدمة العملاء



المعهد العربي للتدريب في الخليج