

إدارة العملاء (التوعية والاكتساب والاحتفاظ)

UK Traininig

PARTNER

إدارة العملاء (التوعية والاكتماب والاحتفاظ)

مقدمة

يكون اعتبار خدمة العملاء الجيدة بمثابة عامل تمييز كبير بين الشركات. في حين أن المنتجات التنافسية غالباً ما تكون متشابهة ويمكن تكرارها بسهولة على أي حال، فإن خدمة العملاء الجيدة هي نظام شامل يتطلب جهداً مستداماً على مستوى المنظمة، مدفوعاً بالوعي ويتخلل جميع جوانب ثقافة المنظمة. تصبح المنظمة الناتجة التي تركز على العملاء منافساً هائلاً لا يمكن نسخ نموذجها بسهولة. في هذه الدورة، ننظر إلى ما يلزم لبناء مؤسسة تتحور حول العملاء.

أهداف دورة إدارة العملاء التوعية والاكتماب والاحتفاظ

- تطوير نهج شامل لخدمة العملاء من خلال مراعاة الجوانب السبعة المختلفة لتعريف خدمة العملاء.
- إنشاء أهداف وبرامج لتحقيق أقصى قدر من رضا العملاء الداخليين.
- تقييم تصميم وتنفيذ وتحليل استطلاعات رضا العملاء.
- استخدام شكاوى العملاء كنقطة انطلاق لتحسين الخدمة.
- كتابة اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs لضمان الوضوح والتوافق.
- تقييم جانب الخدمة للمؤسسة أو القسم من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية المختارة بعناية.

محاور دورة إدارة العملاء التوعية والاكتماب والاحتفاظ

اليوم الأول

تعريف وتقدير العميل

- تعريف العميل.
- تعريف خدمة العملاء.
- العميل الداخلي والخارجي.

أهمية العميل الداخلي

- الحاجة إلى موظفين متحمسين.
- الحاجة إلى موظفين مؤهلين.
- عقلية الصووعة Silo.
- تدهير الصوامع.

اليوم الثاني

خدمة العملاء كضرورة استراتيجية

- من "المشتبه به" إلى "الشريك".
- صعود السلو.. نموذج KANO.
 - السمات "الأساسية".
 - سمات "النداء".
 - سمات "السعادة".
- المنظمة التي تتحور حول العميل.
- خدمة العملاء كضرورة استراتيجية.
- الممارسات السبعة لمنظمة تتحور حول العميل.

UK Training
PARTNER

اليوم الثالث

استطلاعات رضا العملاء والندوات الحيوية الأخرى

- فهم عملائك.
- مبادئ تجزئة العملاء.
- مجموعات التركيز.
- استطلاعات رضا العملاء
 - الشروط الأساسية.
 - طرق المسح الرئيسية.
 - أهلية على الاستبيان.
 - إرشادات مسح العملاء.
 - أنواع استطلاعات الرضا.
 - أساسيات أخذ العينات.
 - سمات القياس.
 - مؤشر رضا العملاء.
- التعرف بمفهوم RATER.
- نموذج فجوات جودة الخدمة.

اليوم الرابع

شكاوى العملاء واستعادة الخدمة

- الحقائق وأثارها.
- الأعراض مقابل الأسباب.
- تحليل السبب الجذري.
- حدوث الفشل.
- مفارقة الاسترداد.
- المبادرة الاستراتيجية.
- الأنشطة التكتيكية.
- عامل الإبهار.

اليوم الخامس

اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs































- خصائص اتفاقيات مستوى الخدمة الفعالة.
- العناصر الرئيسية للاتفاقية مستوى الخدمة.
- خطوات تطوير اتفاقية مستوى الخدمة.
- الجودة مقابل التكلفة.
- مقاييس اتفاقية مستوى الخدمة.

مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء

- مراقبة الأداء من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية
- الزوايا الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن
- تأثير منظور العميل
- خصائص مؤشرات الأداء الرئيسية الجيدة
- بناء مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء

UK Training
PARTNER

Blackbird Training Clients

 MANNAI CORPORATION MANNAI Trading Company WLL, Qatar	 GAC UNE FILIALE D' EGA Alumina Corporation Guinea	 Booking.com Booking.com Netherlands	 OXFAM Oxfam GB International Organization, Yemen	 Capital Markets Authority, Kuwait
 WS Waltersmith Petroman Oil Limited Nigeria	 QNB Qatar National Bank (QNB), Qatar	 مؤسسة قطر Qatar Foundation, Qatar	 AFRICAN UNION ADVISORY BOARD ON CORRUPTION, Tanzania	 KFAS مؤسسة الكويت للتقدم العلمي Kuwait Foundation for the Advancement of Sciences KFAS Kuwait
 Reserve Bank of Malawi, Malawi	 Central Bank of Nigeria Nigeria	 Ministry of Interior Kingdom of Saudi Arabia Ministry of Interior, KSA	 Mabruk Oil Company Libya	 الشركة السعودية للكهرباء Saudi Electricity Company, Saudi Electricity Company, KSA
 BPKH Badan Pengelola Keuangan Haji BADAN PENGELOLA KEUANGAN HAJI, Indonesia	 NATO Italy	 eni ENI CORPORATE UNIVERSITY, Italy	 بنك الخليج GULF BANK Gulf Bank Kuwait	 المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية General Organization for Social Insurance General Organization for Social Insurance KSA
 Defence Space Administration Nigeria	 مجموعة الصناعات الوطنية (القابضة) National Industries Group (Holding), Kuwait	 مؤسسة حمد الطبية Hamad Medical Corporation, Qatar	 UNITED STATES AGENCY FOR INTERNATIONAL DEVELOPMENT USAID Pakistan	 STC الاتصالات السعودية STC Solutions, KSA
 North Oil Company North Oil company,	 EKOEDC EKO ELECTRICITY DISTRIBUTION COMPANY EKO Electricity	 OMAN BROADBAND العمانية للإنطاق العريض Oman Broadband	 UNITED NATIONS UN.	 هيئة تنظيم الكهرباء - عمان AUTHORITY FOR ELECTRICITY REGULATION, OMAN Authority for

UK Training
PARTNER

البرامج التدريبية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
هندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلاحة
القانون وإدارة العقود
الجهارك و السلاحة
الطيران والصلاحه الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية
الهالية والمحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الموارد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

