

إدارة العملاء (التوعية والاكتساب والاحتفاظ)

UK Traininig

**PARTNER**

## إدارة العملاء (التوعية والاكتماب والاحتفاظ)

### مقدمة

يُمكن اعتبار خدمة العملاء الجيدة بمثابة عامل تمييز كبير بين الشركات. في حين أن المنتجات المتنافسة 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 السلم
- نموذج KANO
  - السمات "النسائية"
  - سمات "النداء"

UK Training  
**PARTNER**

- سمات "السعادة"
- المنظمة التي تتحول حول العميل
- خدمة العملاء كضرورة استراتيجية
- الممارسات السبعة لمنظمة تتحول حول العميل

#### 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
- نهوض فجوات جودة الخدمة

#### اليوم الرابع

#### شكاوى العملاء واستعادة الخدمة

- الحقائق وأثارها
- الأعراض مقابل النسب
- تحليل السبب الجذري
- حدوث الفشل
- مفارقة الاسترداد
- المبادرة الاستراتيجية
- الأنشطة التكتيكية
- عامل الإبهام

#### 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































UK Training  
**PARTNER**

الزوايا الأربعة لبطاقة النداء المتوازن

- تأثير منظور العميل
- خصائص مؤشرات النداء الرئيسية الجيدة
- بناء مؤشرات النداء الرئيسية لخدمة العملاء

UK Training  
**PARTNER**

# Blackbird Training Clients

 <p>MANNAI Trading Company WLL, Qatar</p>	 <p>Alumina Corporation Guinea</p>	 <p>Booking.com Netherlands</p>	 <p>Oxfam GB International Organization, Yemen</p>	 <p>Capital Markets Authority, Kuwait</p>
 <p>Waltersmith Petroman Oil Limited Nigeria</p>	 <p>Qatar National Bank (QNB), Qatar</p>	 <p>Qatar Foundation, Qatar</p>	 <p>AFRICAN UNION ADVISORY BOARD ON CORRUPTION, Tanzania</p>	 <p>KFAS Kuwait</p>
 <p>Reserve Bank of Malawi, Malawi</p>	 <p>Central Bank of Nigeria Nigeria</p>	 <p>Ministry of Interior, Kingdom of Saudi Arabia, KSA</p>	 <p>Mabruk Oil Company, Libya</p>	 <p>Saudi Electricity Company, KSA</p>
 <p>BADAN PENGELOLA KEUANGAN Haji, Indonesia</p>	 <p>NATO Italy</p>	 <p>ENI CORPORATE UNIVERSITY, Italy</p>	 <p>Gulf Bank, Kuwait</p>	 <p>General Organization for Social Insurance, KSA</p>
 <p>Defence Space Administration, Nigeria</p>	 <p>National Industries Group (Holding), Kuwait</p>	 <p>Hamad Medical Corporation, Qatar</p>	 <p>USAID, Pakistan</p>	 <p>STC Solutions, KSA</p>
 <p>North Oil company,</p>	 <p>EKO Electricity</p>	 <p>Oman Broadband</p>	 <p>UN.</p>	 <p>Authority for</p>

UK Training  
**PARTNER**



## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والاهلحة الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية  
الهالية والحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الهوراد البشرية  
تدقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
صقل المهارات والإدارة المرنة



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



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

