

إدارة العملاء (التوعية والاكتساب والاحتفاظ)

UK Traininig

**PARTNER**

## إدارة العملاء (التوعية واللاكتساب 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 نهجها بسهولة. في هذه الدورة، ننظر إلى ما يلزم لبناء مؤسسة تتمحور حول العملاء.

### أهداف دورة إدارة العملاء التوعية واللاكتساب 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 واللاكتساب 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 الصواعة 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
- نهج فجوات جودة الخدمة

#### اليوم الرابع

#### شكاوى العملاء واستعادة الخدمة

- الحقائق وأثارها
- الأعراض مقابل النسب
- تحليل السبب الجذري
- حدوث الفشل
- مفارقة الاسترداد
- الهادئة 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**

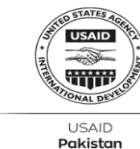
الزوايا الأربعة لبطاقة النداء المتوازن

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

UK Training  
**PARTNER**



## Blackbird Training Clients



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 والصلاح 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  
صقل المهارات والإدارة المرنة



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**

