

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 نهجها 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
- نهوذج 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



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

