

التهميز في خدمة العملاء

UK Traininig

PARTNER



التعزيز في خدمة العملاء

مقدمة

تعتد هذه الدورة، التميز في خدمة العملاء، سرية الحركة وتفاعلية للغاية على أحدث الأفكار والنماذج والأبحاث في سلوكيات العملاء وعلم نفس الشراء لتوطين الحضور من الفهم الكامل لها هو مطلوب لضمان حصولهم على أفضل تجربة ممكنة، سواء كانوا عملاء خارجيين، العملاء الذين يدفعون أو "العملاء" الداخليين. إن تطبيق النماذج والتقنيات الموضحة في هذه الدورة التدريبية سيهين الحاضرين من تقديم زيادات كبيرة في خدمة العملاء، مما يؤدي إلى الاحتفاظ بالعملاء وزيادة الإيرادات. سيظهر أيضاً كيف يمكن للمؤسسات الاستفادة الكاملة من قوة وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة علاماتها التجارية وإنشاء حوارات هادفة مع العملاء.

أهداف دورة التميز في خدمة العملاء

- شرح أهمية خدمة العملاء في البيئة التنافسية.
- الدفاع عن الدور الحيوي الذي يلعبه العملاء الداخليون وتوضيح أن رضاهم هو مفتاح نجاح المؤسسة.
- ممارسة تقنيات إدارة توقعات العملاء وإرضاء العملاء.
- تقديم خدمة أفضل وأسرع وزيادة رضا العملاء.
- التعرف على الإشارات المبكرة لانزعاج العملاء والاستجابة بشكل مناسب من أجل إيجاد حل عملي للمشكلة بسرعة.

محاور دورة التميز في خدمة العملاء

اليوم الأول

التعاريف والمفاهيم

- اقتباسات عن خدمة العملاء.
- تعريفات الخدمة.
- متطلبات جودة الخدمة.
- بعض الأرقام المثيرة للاهتمام.
- تكلفة خدمة العملاء السئية.
- أسس رعاية العملاء.
- التعلم من النفضل.

خدمة العملاء الداخلية

- تحديد العملاء الداخليين والخارجيين.
- التعريف النهائي.
- عناصر الخدمة.
- متطلبات العميل.
- مؤسسة الناس خدمة عظيمة.
- الربط ضمن سلسلة ربح الخدمة.
- خدمة العملاء الداخلية.

اليوم الثاني

إدارة توقعات العملاء

- أهمية توقعات العملاء.
- جودة الخدمة المتوقعة.

UK Training
PARTNER

- ما تقول وهالا تقول.
- تهدئة العملاء المستأين.
- 12 نصيحة لتهدئة العملاء المستأين.
- التعليقات التي يجب تجنبها.
- إدارة توقعات العملاء.
- "RATER" الحقيقية الحياة هي
- عوامل جودة الخدمة SQ.
- تجاوز توقعات العملاء المتزايدة.
- سلم ولاء العملاء.

اليوم الثالث

مهارات التواصل الفعّال للتعامل مع العملاء

- التواصل الفعّال.
- التواصل اللفظي مع العملاء.
- الاستماع الفعّال.
- مهارات الاستماع الفعّال.
- آداب الهاتف.

اليوم الرابع

السلوك الاحترافي مع العملاء

- قوة السلوك.
- مبادئ السلوك الفعّال.
- كيف تتصرف باحتراف مع العميل.
- تاريخ التواصل.
- دراسة وثيرة للاهتمام.
- تفسير التواصل غير اللفظي.
- السلوك الصحيح مع العميل.
- السلوك الخاطئ مع العميل.
- أنواع السلوك.
- السلوك الحازم والسلبى والعدواني.
- المكونات اللفظية وغير اللفظية لانهاء التواصل.

اليوم الخامس

التعامل مع العملاء الصعبين

- التعامل مع أنواع الشخصيات المختلفة
- أنواع شخصية العملاء النموذجية
- لعب الأدوار وتمارين التعامل مع أنواع الشخصية المختلفة
- استعادة الخدمة

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 والسلاحة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلاحة
الطيران والصلاحة الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية
الهالية والمحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الحوارد 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

