

خدمة العملاء لموظفي الحكومة

UK Traininig

PARTNER



خدمة العملاء لموظفي الحكومة

مقدمة

إن فوائد " تقديم خدمة عملاء ممتازة " واضحة تماماً في عالم التجارة من أجل الربح ، ولكن ما يتم تجاهله غالباً هو أن نفس المبادئ ضرورية أيضاً في القطاع العام. لقد اعتاد المواطنون على روح العالم التجاري ويتوقعون بشكل متزايد نفس مستويات الخدمة والاستجابة من الوكالات الحكومية أيضاً.

تم تصميم الدورة التدريبية لخدمة العملاء للقطاع العام بهدف تزويد المشاركين بمهارات الاتصال واستراتيجيات التفاوض وأفضل ممارسات خدمة العملاء في القطاع العام التي يحتاجونها لتحسين خدمة العملاء بشكل كبير مع خفض التكاليف وزيادة رضا الموظفين. تكون هذه الدورة التدريبية للمشاركين من القدرة على قياس رضا العملاء وتطبيق عناصر التصميم اللازمة لهيكله ومؤسساتهم بطريقة تتحور حول العملاء للاستجابة بفعالية مع تغير احتياجات وظروف خدمة العملاء.

أهداف دورة التدريب على خدمة العملاء لموظفي الحكومة

- تطوير رؤية وسياسات وإجراءات متقدمة في خدمة العملاء.
- التعامل بنجاح مع الأنواع الأربعة من شخصيات العملاء.
- تهدئة العملاء المستاءين أو الصعبين عبر الهاتف وشخصياً.
- التحكم في المشاعر أثناء المواقف العصيبة.
- تعزيز مهارات الاستماع وطرح الأسئلة لفهم احتياجات العميل الحقيقية بشكل أفضل.
- وضع أهداف SMART لتحسين رضا خدمة العملاء باستمرار.

محاور دورة التدريب على خدمة العملاء لموظفي الحكومة

اليوم الأول

كيفية تحسين الاتصال بخدمة العملاء وتنمية المهارات الشخصية

- سبعة توقعات لخدمة العملاء و أربعة أنماط مزاجية للعملاء.
- فهم التواصل غير اللفظي لعميلك.
- مهارات الاستماع والاستجابات النشطة لتعزيز خدمة العملاء.
- تقنيات إعطاء وتلقي ملاحظات العملاء.

اليوم الثاني

بناء منظمة تركز على العملاء من القطاع العام

- تطوير ثقافة خدمة العملاء من أعلى إلى أسفل.
- العملاء الداخليون في مقابل العملاء الخارجيين.
- أفضل وأسوأ مزودي خدمة عملاء من القطاع العام.
- توكين موظفي خدمة العملاء.

اليوم الثالث

تسخير قوة وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين خدمة العملاء

- فوائد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز مشاركة العملاء.
- أفضل ممارسات خدمة عملاء القطاع العام على وسائل التواصل الاجتماعي.
- أدوات مراقبة وتقييم التواصل الاجتماعي.

PARTNER



- الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي: الـهـونـات و Twitter و Facebook و YouTube.
- حماية سمعة مؤسستك على وسائل التواصل الاجتماعي.

اليوم الرابع

قياس ومراقبة رضا العملاء في القطاع العام

- وضع معايير لقياس رضا خدمة العملاء ومراقبتها.
- أفضل الممارسات لتسجيل مشكلات خدمة العملاء ومراقبتها.
- دور المشرف في حل النزاعات.
- استراتيجيات للعمل مع الأشخاص الصعبين أو المتطلبين.

اليوم الخامس

تحقيق التميز في خدمة عملاء القطاع العام

- وضع كل ذلك معاً - تخطيط عمل ناجح.
- تحديد أهداف SMART للتحسين المستمر.
- نصائح لإدارة الإجهاد للحفاظ على نهج حياة متوازن.
- مبادئ إدارة الوقت لتحسين الإنتاجية اليومية.

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
الهوراد 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

