

التوييز في خدمة العملاء للقطاع العام

UK Traininig

**PARTNER**



## التعزيز في خدمة العملاء للقطاع العام

### مقدمة

يواجه مهنيي خدمة العملاء و موظفي العلاقات العامة مهمة شاقة في التعامل مع العملاء الصعبين والعملاء ذوي الالتهامات الخاصة والعملاء الذين يبحثون عن معلومات لا علاقة لها بالخدمات التي يقدمها المكتب والعملاء المسينون والعملاء الذين يستخدمون التمهيدات ، فالهؤسسات والمنظمات بحاجة إلى تبني ممارسة جديدة للتصميم المستمر للأنظمة والعمليات والمهارات لهذا النوع من الموظفين لضمان حصول جميع العملاء وأصحاب المصلحة على العلاقات العامة الصحيحة ومجموعة مهارات رعاية العملاء.

هذه الدورة التدريبية ستزود المشاركين بأدوات ومهارات وتقنيات محددة تثبت أنها فعالة في تحقيق النجاح المؤسسي ، أدوات تؤدي عند تطبيقها إلى تحسين الأداء الفردي ، وتنمية مهارات حقيقية في تنمية العملاء المحتملون ذوو القيمة العالية ، وإيضاً مهارات للتنقل في العلاقات العامة وديناميكيات رعاية العملاء لتعظيم الفرص لهنتجات وخدمات المؤسسة.

### أهداف الدورة

- وضع استراتيجية لبناء ونظرة قطاع عام أكثر استباقية تتحور حول العملاء.
- إنشاء وصياغة وعد العلامة التجارية للقطاع العام.
- تحديد التمييز في خدمة العملاء - تحديد قيم عملناك.
- فهم كيفية قياس تجربة خدمة العملاء ومراقبتها لدعم التحسينات بها يتماشى مع استراتيجية القطاع العام.
- فهم العوائق التي تحول دون تقديم خدمة عملاء فائقة في جميع "نقاط الاتصال" لعملاء الخدمة العامة.
- الاستجابات الفعالة للشكاوى في القطاع العام.
- فهم كيفية قياس ثقافة خدمة العملاء.
- تطوير العمليات الداخلية التي تدعم التزام القطاع العام بخدمة العميل باستخدام أدوات التشخيص.

### محاور الدورة

#### اليوم الأول: ما الذي نريد لعملائنا تجربته؟

- أهمية رعاية العملاء.
- فهم سبب أهمية الخدمة الفائقة.
- لماذا الخدمة الجيدة ليست جيدة بما فيه الكفاية.
- تحديد كيفية تقدير وإدارة التمييز في خدمة العملاء في القطاع العام.
- فهم الحاجة إلى مهارات خدمة العملاء وكيف تبدو عند نقطة اتصال كل عميل.

#### اليوم الثاني: قياس نجاح خدمة العملاء

- تحديد نقاط القوة والضعف في نهج خدمة العملاء الحالي الخاص بك.
- تحديد وتصحيح حواجز الخدمة.
- حل مشاكل خدمة العملاء ذات الأولوية.
- أدوات وتقنيات جودة الخدمة - تحليل السبب والنتيجة ، تحليل باريتو ، إلخ.
- النساليب التي يستخدمها القطاع العام دولياً لتقدير خدمة متميزة للعملاء.

#### اليوم الثالث: إظهار احتراف خدمة العملاء

UK Training  
**PARTNER**



- الحفاظ على موقف عقلي إيجابي .
- بناء فريق الخدمة ومراقبته لتجاوز توقعات العملاء في كل مرة.
- تحديد "أفضل الممارسات" في إدارة مواقف العملاء المختلفة ، بما في ذلك الشكاوى.
- إتقان طرق تطوير والحفاظ على موقف إيجابي يركز على خدمة العملاء.

#### اليوم الرابع: التعامل مع الشكاوى

- إتقان تقنيات التعامل مع العملاء الصعبين.
- وقف تكرار الشكاوى.
- ما الذي يرضي العملاء الذين يشكون؟
- عناصر الرضا الستة التي يجب اتباعها عند التعامل مع الشكاوى.
- التعامل مع العملاء الصعبين.

#### اليوم الخامس: استراتيجية إدارة خدمة العملاء

- بيان جودة الخدمة.
- التحليل والقياس الثقافي.
- دعم القيم والمعتقدات من خلال إنشاء قصص النجاح ومشاركتها.
- تحديث أنظمة وإجراءات خدمة العملاء.
- أعد تعيين موظفي خدمة العملاء باستخدام مجموعة أدوات.

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**

