

تجربة العملاء

UK Traininig

PARTNER



تجربة العملاء

مقدمة

يواجه مهني خدمة العملاء وموظفي 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 التهديدات ، فالوؤسسات والمنظمات بحاجة إلى تبني ممارسة جديدة للتحسين 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 لتعزيز الفرص والمنتجات وخدمات المؤسسة.

أهداف دورة تجربة العملاء

- وضع استراتيجية لبناء منظمة قطاع عام أكثر استباقية تتمحور حول العملاء
- إنشاء وصياغة وعد العلامة التجارية للقطاع العام
- تحديد التميز 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 تقدير 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 دورة تجربة العملاء

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 التميز 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 النولوية
- أدوات وتقنيات جودة الخدمة - تحليل السبب والنتيجة ، تحليل باريتو ، إلخ.
- الأساليب التي يستخدمها القطاع العام دولياً لتقديم خدمة متميزة للعملاء

UK Training
PARTNER

اليوم الثالث

إظهار احترام خدمة العملاء

- 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

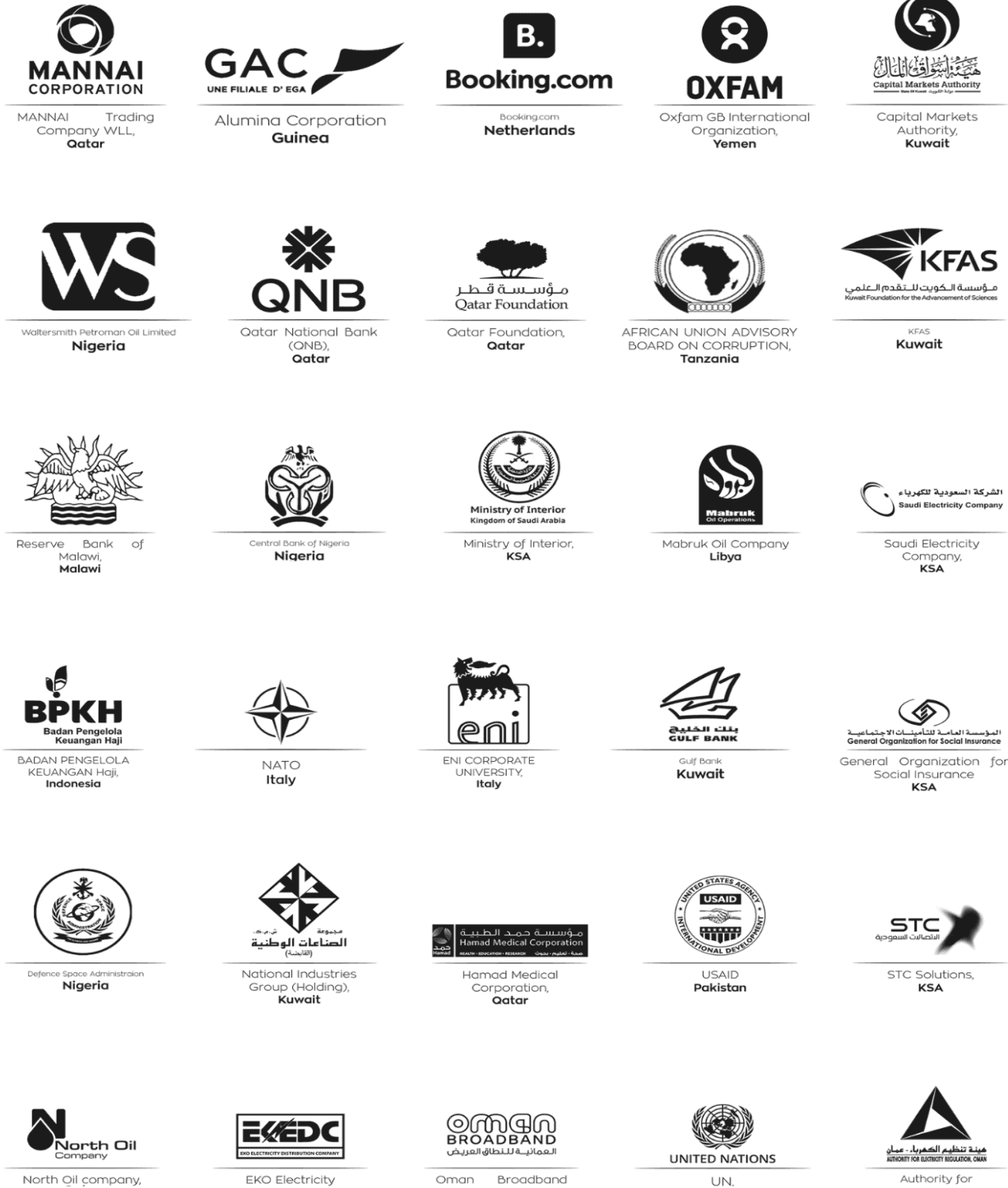
استراتيجية إدارة خدمة العملاء

- 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 والاهلاحة الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة 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



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

