

الأخصائي المهتم في خدمة العملاء

UK Traininig

**PARTNER**



## الأخصائي المعتقد في خدمة العملاء

### مقدمة

تم تصميم الدورة التدريبية الاحترافية المعتقد في خدمة العملاء لتزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لتقديم خدمة عملاء استثنائية. الدورة متالية للأفراد الذين يرغبون في تعزيز مهاراتهم في خدمة العملاء أو العمل في أدوار مواجهة العملاء.

### اهداف الدورة

- تزويد المشاركين بفهم شامل لمبادئ وممارسات خدمة العملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتقديم تجارب خدمة عملاء استثنائية.
- تحسين مستويات رضا العملاء وولائهم.
- زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء وإيرادات المبيعات.
- تطوير متخصصي خدمة العملاء الذين يمكنهم العمل كسفراء فعالين لمؤسستهم.

### محاور الدورة

#### اليوم الأول

##### مقدمة في خدمة العملاء

- تعريف خدمة العملاء وأهميتها
- دور خدمة العملاء في نجاح الأعمال
- تأثير خدمة العملاء على رضا العملاء وولائهم
- المبادئ الأساسية لتزويد خدمة العملاء
- الاتجاهات والتوجهات المستقبلية في خدمة العملاء

#### اليوم الثاني

##### مهارات الاتصال الفعال لخدمة العملاء

- فهم أساليب التواصل مع العملاء
- تقنيات الاستماع الفعال
- التواصل الفعال اللفظي وغير اللفظي
- التعاطف والذكاء العاطفي في خدمة العملاء
- مهارات حل النزاعات وحل المشكلات

#### اليوم الثالث

##### إدارة توقعات العملاء

- فهم توقعات العملاء واحتياجاتهم

UK Training  
**PARTNER**

- تحديد وإدارة توقعات العملاء
- التعامل مع العملاء والمواقف الصعبة
- تقديم الحلول والبدائل المناسبة
- خلق ثقافة التميز في الخدمة

**اليوم الرابع**  
**استعادة الخدمة والتحسين المستمر**

- معالجة فشل الخدمة وشكاوى العملاء
- استراتيجيات وتقنيات استعادة الخدمة
- تطوير خطة استعادة الخدمة
- مراقبة وقياس مستويات رضا العملاء
- التحسين المستمر في خدمة العملاء

**اليوم الخامس**  
**التميز في الخدمة والتطوير المهني**

- استراتيجيات تحقيق التميز في الخدمة
- خلق ثقافة تتفوق حول العميل
- تحديد فرص خدمة العملاء والاستفادة منها
- تطوير أهداف خدمة العملاء وخطط العمل
- التطوير الشخصي والمهني في خدمة العملاء

**ملاحظة:** يمكن تعديل الدورة أو تخصيصها بناءً على الاحتياجات المحددة للمشاركين أو المنظمة.

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**

