

الأخصائي المهتم في خدمة العملاء

UK Training

PARTNER



الأخصائي المصنف في خدمة العملاء

مقدمة

تم تصميم الدورة التدريبية الاحترافية المصنفة في خدمة العملاء لتزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لتقديم خدمة عملاء استثنائية. الدورة مثالية 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.
- 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.

UK Training
PARTNER



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

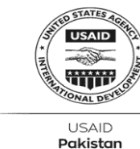
اليوم الخامس: التميز في الخدمة والتطوير المهني

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

ملاحظة: يهون 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 والصلاح الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية
الهالية والمحاسبة 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
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

