

خدمة العملاء لموظفي الحكومة

لندن (المملكة المتحدة)

24 - 28 فبراير 2025

UK Traininig

PARTNER



خدمة العملاء لموظفي الحكومة

رمز : NC28 التاريخ : 24 - 28 فبراير 2025 المدينة : لندن (المملكة المتحدة) - Street Oxford - Space Office Landmark رسوم الاشتراك : 5200 بلوند

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 المشاركين من القدرة على قياس رضا العملاء وتطبيق عناصر التصميم اللازمة لهيكل مؤسستهم 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 المستائين 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 والاستجابة 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
- تمكين موظفي خدمة العملاء

UK Training

PARTNER



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 وسائل التواصل الاجتماعي
- الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي: المدونات 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 النشخص الصعيبين 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 نهط حياة متوازن
- مبادئ إدارة الوقت لتحسين الإنتاجية اليومية



مدن التدريب في بلاك بيرد

اوربا واهريكا



زيورخ (النمسا)



استوكهولم (السويد)



لايون (فرنسا)



الدنمارك (كوبنهاغن)



بورجو (فرنسا)



أنسي (فرنسا)



أوسلو (النرويج)



أدبرة (الهولندية المتحدة)



غلاسكو (اسكتلند)



والنقا (اسبانيا)



لندن (الهولندية المتحدة)



إسطنبول (تركيا)



أهستردام (هولندا)



دوسلدورف (ألمانيا)



باريس (فرنسا)



برشلونة (اسبانيا)



ميونخ (ألمانيا)



جنيف (سويسرا)



براغ (التشيك)



فيينا (النمسا)



روما (إيطاليا)



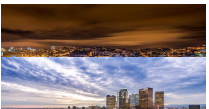
بروكسل (بلجيكا)



مدريد (اسبانيا)



برلين (ألمانيا)



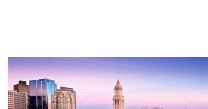
لوس أنجلوس (أمريكا)



فلوريدا (أمريكا)



أون لاين



بوسطن (أمريكا)



واشنطن (أمريكا)



ميامي (أمريكا)



أمريكا (نيويورك)



كندا (تورونتو)

UK Training
PARTNER



مدن التدريب في بلاك بيرد

افريقيا



كيغالي (روندا)



كيب تاون (افريقيا)



أكرا (غانا)



لاجوس (نيجيريا)



هراكند (الغرب)



نيروبي (كينيا)



دبي (الإمارات)



القاهرة (مصر)



شرم الشيخ (مصر)



كازا بلانكا (الغرب)



نوتس (نوتس)

آسيا



بكين (الصين)



بانكوك (تايلاند)



بالي (اندونيسيا)



هانايلا (الفلبين)



هالديف (مالديف)



باكو (أذربيجان)



كوالالمبور (ماليزيا)



طوكيو (اليابان)



سيدني (أستراليا)



سنغافورة (سنغافورة)



موسكو (روسيا)



جاكرتا (اندونيسيا)



عملاء بلاك بيرد



البرامج التدريبية

البرامج الإدارية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
مهندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلامة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلامة
الطيران والملاحة الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
ال موارد البشرية
تحقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
صقل المهارات والإدارة المرنّة



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

