

التميز في تقديم الخدمات وتجربة العملاء

أهداف الدورة:

- تمكين المشاركين من فهم مفهوم التميز في تقديم الخدمات.
- تطوير مهارات بناء تجربة عميل استثنائية.
- إتقان تقنيات التواصل الفعال والتعامل مع مختلف أنماط العملاء.
- التعرف على معايير قياس جودة الخدمة ورضا العملاء.
- تعزيز ثقافة التميز المؤسسي في خدمة العملاء.

اليوم الأول: مفاهيم التميز وجودة الخدمة

- تعريف التميز المؤسسي في تقديم الخدمات
- الفرق بين الخدمة الجيدة والخدمة المتميزة
- دورة حياة تقديم الخدمة
- خصائص الموظف المتميز في خدمة العملاء
- التوقعات الحديثة للعملاء في بيئة الخدمة

اليوم الثاني: تجربة العميل (Customer Experience)

- مفهوم تجربة العميل وأثرها على ولاء العملاء
- مراحل رحلة العميل (Customer Journey Mapping)

التعاطف مع العميل وفهم احتياجاته العاطفية والعقلية

إدارة نقاط الاتصال والتفاعل

تطبيقات عملية على تحسين تجربة العملاء

اليوم الثالث: مهارات الاتصال الفعال مع العملاء

- مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي

الاستماع الفعال واستيعاب شكاوى العملاء

التعامل مع العملاء الغاضبين والصعبين

فن بناء الثقة والانطباع الإيجابي

تمارين تفاعلية وتمثيل أدوار

اليوم الرابع: قياس وتحسين جودة الخدمة

مؤشرات قياس جودة الخدمة ورضا العملاء

أدوات استطلاع رضا العميل (CSAT) ، NPS ، CES)

التحليل والتعامل مع ملاحظات العملاء

تحسين العمليات بناءً على التغذية الراجعة

تطبيق التحسين المستمر (Kaizen) في الخدمة

اليوم الخامس: ثقافة التميز وخدمة العملاء المستقبلية

بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التميز

تحفيز فرق العمل نحو الابتكار في الخدمة

التحول الرقمي وتأثير التكنولوجيا على تجربة العميل

أفضل الممارسات العالمية في خدمة العملاء (Zappos, Ritz-Carlton, Apple)

مشروع تطبيقي: تصميم استراتيجية تجربة عميل متميزة

مخرجات الدورة:

مهارات عملية واستراتيجيات قابلة للتطبيق فوراً

فهم معمق لتجربة العميل والتميز المؤسسي

أدوات قياس وتطوير جودة الخدمة

ثقافة احترافية في التعامل مع العملاء وبناء الولاء