

الشهادة المتقدمة في خدمة العملاء (ACCS)

أهداف الدورة:

- تعزيز مهارات التعامل الاحترافي مع العملاء.
- تطوير القدرات في حل المشكلات والتواصل الفعال.
- رفع مستوى رضا العملاء وتحسين تجربة العميل.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء وتحقيق ولائهم.

اليوم الأول: مقدمة في خدمة العملاء المتقدمة

المحاور:

- مفهوم خدمة العملاء وأهميتها في الأعمال
- معايير الخدمة المتقدمة وأفضل الممارسات
- سمات العميل العصري واحتياجاته المتغيرة
- دور خدمة العملاء في بناء صورة المؤسسة

اليوم الثاني: مهارات التواصل في خدمة العملاء

المحاور:

- أساسيات التواصل الفعال مع العملاء

مهارات الاستماع النشط وفهم الاحتياجات

التعامل مع العملاء الصعيبين والشكاوى

استخدام لغة الجسد والتواصل غير اللفظي

تقنيات الإقناع والتأثير الإيجابي

اليوم الثالث: إدارة تجربة العميل وحل المشكلات

المحاور:

مفهوم رحلة العميل وتجربة المستخدم (Customer Journey)

أدوات قياس رضا العملاء (NPS) ، (CSAT)

خطوات حل المشكلات بفعالية وسرعة

استراتيجيات التعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص

إدارة توقعات العملاء بذكاء

اليوم الرابع: التقنيات الحديثة في خدمة العملاء

المحاور:

دور التكنولوجيا في تحسين خدمة العملاء (CRM) ، (Chatbots)

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في خدمة العملاء

التوجه نحو الخدمة الذاتية والذكاء الاصطناعي

إدارة قواعد البيانات وتحليل بيانات العملاء

اليوم الخامس: القيادة والتطوير المهني في خدمة العملاء

المحاور:

بناء فرق خدمة عملاء عالية الأداء

مهارات القيادة والإشراف في خدمة العملاء

التدريب المستمر والتطوير المهني

التعامل مع الضغوط والحفاظ على الحافز