

التميز في خدمة العملاء

المقدمة

يحتاج كل موظف يعمل مباشرة مع العملاء إلى قاعدة متينة من مهارات "خدمة العملاء". تتناول هذه الدورة معظم الموضوعات التي تغطي ما هو مطلوب من قبل أي موظف يتعامل مباشرة مع العملاء الداخليين أو الخارجيين. وبالإضافة إلى ذلك،

المنهجية

تستخدم هذه الدورة مزيجاً من تقنيات التدريب التفاعلية مثل العروض التقديمية الموجزة التي يقدمها المستشار تليها الأسئلة الشفوية والكتابية ودراسات الحالة وتمارين لعب الأدوار وعرض بعض مقاطع فيديو وغيرها.

الأهداف

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

شرح أهمية ثقافة خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية

تحليل الأنماط السلوكية الأساسية للشخصيات المختلفة من العملاء وأفضل الطرق للتعامل معها
ممارسة الاستراتيجيات التي تهدف إلى استعادة ولاء العملاء

تعريف عملية إدارة نظام شكاوى العملاء

دراسة وممارسة تقنيات مهارات التواصل الفعال مع العملاء

المستهدفوون

المدراء والمشرفون وموظفو خدمة العملاء الداخليين والخارجيين.

الكفاءات المستهدفة

التوجه نحو خدمة العملاء

السيطرة على المشاعر

النظرة التعاطفية

المرونة

قراءة الناس

الثقة بالنفس

خدمة العملاء

مقدمة في خدمة العملاء

تعريف خدمة العملاء

أبعاد الخدمة

التعامل مع احتياجات العملاء

الحصول على رضا العملاء من خلال معايير الجودة

التميز في خدمة العملاء

مكونات جودة الخدمة

جودة الخدمة

فجوات جودة الخدمة

نموذج RATER
العوامل التي تجذب اهتمام العملاء
أبعاد نموذج RATER
تجاوز توقعات العملاء
وضع معايير أداء جودة الخدمة
أنظمة شكاوى العملاء
تعريف الشكوى
من هم مقدمو الشكاوى
مصادر الشكاوى
لماذا لا يشتكي معظم العملاء
أنواع الشكاوى
التعامل مع الشكاوى: نموذج P.E.P.S.I
إلهام الموظفين
مبادئ إلهام الموظفين (فلسفة A.E.P.A)
إثارة اهتمام الموظفين
إشراك الموظفين
ممارسة مهارات جديدة
التطبيق الواقعي
ولاء العملاء
مبادئ النجاح
من هو العميل المخلص
استراتيجيات للحفاظ على ولاء العملاء
لماذا تفقد الشركات عملاءها
أسس تقديم خدمة "معيبة"
تصنيف الشخصيات المختلفة للعملاء
 أصحاب المراس وسلوك الصعب
شخصيات الأشخاص صعبى المراس
الأجوبة المقترنة
الشخصيات الرئيسية السبعة التي تقود إلى الخلاف وكيفية التعامل معها

التواصل الفعال مع العملاء

تعريف التواصل

أهداف التواصل

التواصل كعامل نجاح أساسي

التواصل مع العملاء

قراءة لغة الجسد لدى العملاء

خصائص المستمع الجيد

السلوكيات التي تعيق الانصلاقات