

العناية بجودة العمل

المقدمة

- إن ناقش المفاهيم الأساسية لإرضاء العملاء و التعرف على التقنيات الحديثة لقياس رضا العميل واكتساب المعارف اللازمة التي تمكنه من تحليل مؤشرات قياس رضا العملاء بالإضافة إلى مناقشة شكاوى العملاء وكيفية معالجتها يعتبر من أولويات المهارات التي يجب على القائمين على قسم خدمة العملاء معرفتها.

الأهداف

- تنمية مهارات خدمة العملاء و التعامل معهم و اكساب المشاركين جميع المهارات اللازمة لذلك من مهارات اتصال واستقبال و نقاش وحوار.
- تمكين المشاركين من خلق جو من اللفة مع العملاء والجمهور من خلال تدريبهم على منهجية حديثة لهذه الغاية.
- تمكين المشاركين من التعرف على الانماط السلوكية للعملاء و الجمهور و تدريبهم على طريقة التعامل مع كل نمط.
- تمكين المشاركين من قراءة افكار الآخرين من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية.
- تمكين المشاركين من معرفة ما يجول بخاطر الآخرين من حركة اجسادهم.
- تنمية مهارات المشاركين في مجال الاستقبالات الرسمية والبروتوكول ومهارات التعامل مع كبار الزوار.

الكفاءات

- النظرة التقليدية للعملاء و النظرة الحديثة و الفرق بينهما و اثر التقدم العلمي والتكنولوجي في ذلك.
- الشخصية الكاريزمية: ماهى: كيفية تحقيقها و الاستفادة منها فى التعامل مع كبار الشخصيات.
- لغة الجسد و تأثيرها فى التعامل مع كبار الشخصيات.
- ماهية وأهداف طبيعة التعامل مع العملاء من كبار الشخصيات
- المواقف المحرجة فى التعامل مع كبار الشخصيات و كيفية التغلب عليها.
-

المستهدفون

- مديري وأخصائي التسويق ومساعدتهم ومسؤولي العلاقات مع العملاء
- كافة العاملين والموظفين الذين يتصلون بشكل مباشر أو غير مباشر مع الجمهور

المحتوى

- النظرة التقليدية للعملاء و النظرة الحديثة و الفرق بينهما و اثر التقدم العلمي والتكنولوجي في ذلك.
- تعريف المشاركين بالانماط السلوكية للعملاء المميزين و طريقة التعامل مع كل نمط منها.
- طرق الاستشعار عن بعد لمعرفة احتياجات و متطلبات العملاء من بعد.
- اساليب تحمل الضغوط و التوتر و الالام الناتجة عن التعامل مع العملاء.
- عناصر ومفاتيح الحوار والنقاش الفعال و المثمر.
- طرق تحويل الحورات العقيمة الي حورات مثمرة.
- الشخصية الكاريزمية: ماهي: كيفية تحقيقها و الاستفادة منها في التعامل مع كبار الشخصيات.
- الانماط الرئيسية للبشر و كيفية التعامل معها.
- مهارات الاتصال الواجب توافرها عند التعامل مع الشخصية الهامة و تشمل مهارات الحديث و الاستماع و القراءة و الكتابة.
- لغة الجسد و تأثيرها في التعامل مع كبار الشخصيات.
- معوقات تحقيق إتصال ناجح مع كبار الشخصيات.
- آداب التحية و التقديم الواجب توافرها في التعامل مع كبار الشخصيات.
- آداب المصافحة و التعارف مع الشخصيات الهامة.
- ترتيب جلوس كبار الشخصيات في المناسبات و الفعاليات المختلفة حسب مراتبهم الرسمية.
- ترتيب السير و ركوب السيارات و الخطابة بالنسبة للشخصيات الهامة.
- لغة الجسد و اثرها في عملية الاتصال و زيادة فاعليته و تمكين المشاركين من التعرف عما يجول بخاطر العملاء من خلال حركة كل عضو في جسم العملاء.
- الطرق و الاساليب الحديثة في فهم العملاء و خلق الالفة معهم من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية الذي احدث تغيير جذري في هذا المجال.
- طريقة التعامل مع كل من الاشخاص البصريين و السمعيين و الحسيين و اسلوب اقناع كل منهم بتحديد الكلمات المناسبة لمخاطبة كل منهم
- ماهية وأهداف طبيعة التعامل مع العملاء من كبار الشخصيات
- السلوك الإنساني وفهم طبيعة العملاء وتحديداهم والعناية بهم .
- دراسة دوافع البشر وإحتياجاتهم الإنسانية .
- تحليل أنماط العملاء والسلوك المتوقع من كل نمط لتحقيق التميز .
- كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء .

- أساليب ووسائل تحقيق الأتصال الفعال وكيفية التعامل معهم .
- مهارات التحدث والإنصات والإستماع .
- الإنصات الفعال للعملاء وعادات الإنصات السيئ .
- مهارات السرعة والإستيعاب في العمل .
- المواقف المحرجة فى التعامل مع كبار الشخصيات و كيفية التغلب عليها.