

العناية بجودة العمل

المقدمة

- إن نقاش المفاهيم الأساسية لإرضاء العملاء و التعرف على التقنيات الحديثة لقياس رضا العميل واكتساب المعرف الالزمة التي تمكنه من تحليل مؤشرات 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 الالزمة لذلك من مهارات اتصال واستقبال و نقاش وحوار.
- تمكين المشاركين من خلق جو من الالفة مع العملاء والجمهور من خلال تدريبيهم على منهجية حديثة لهذه الغاية.
- تمكين المشاركين من التعرف على الانماط السلوكية للعملاء و الجمهور و تدريبيهم على طريقة التعامل مع كل نمط.
- تمكين المشاركين من قراءة افكار الاخرين من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية.
- تمكين المشاركين من معرفة ما يجول بخاطر الاخرين من حركة اجسادهم.
- تنمية مهارات المشاركين في مجال الاستقبالات الرسمية والبروتوكول ومهارات التعامل مع كبار الزوار.

الكتاءات

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

المستهدفون

- مديري وأخصائي التسويق ومساعديهم ومسؤولي العلاقات مع العملاء
- كافحة 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 و مفاتيح الحوار والنقاش الفعال و المثمر.
- طرق تحويل الحورات العقيمة الى 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 المصادفة و التعارف مع الشخصيات الهامة.
- ترتيب جلوس كبار الشخصيات في المناسبات و الفعاليات المختلفة حسب مراتبهم الرسمية.
- ترتيب السيارة 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 و تجديدهم و العناية 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 الاتصال الفعال وكيفية التعامل معهم .
- مهارات التحدث والإلانتصات والإستماع .
- الإلانتصات الفعال للعملاء وعادات الإلانتصات السيئ .
- مهارات السرعة والإستيعاب في العمل .
- المواقف المحرجة في التعامل مع كبار الشخصيات وكيفية التغلب عليها.