

## أخصائي خدمة العملاء

### لمحة عامة

غالباً ما تتكون الانطباعات خلال الثنائي السبع الأولى من اللقاء، ويصعب إن لم يكن من المستحيل تغيير تلك الانطباعات. ستساعدك هذه الدورة على ترك الانطباع الأول. حيث تتناول كيفية التعامل مع الآخرين في بيئة العمل، والأخذ في الاعتبار الاختلافات في الثقافة والمنطقة. ولأن مناقشة الأعمال غالباً ما تكون على الغداء أو العشاء، فإن مهارات وآداب المائدة تؤثر أيضاً على رأي الشخص الآخرياعتبارك شريك عمل محتمل. ستعطيك هذه الدورة نصائح لكيفية تطبيق المعايير الأخلاقية السليمة وآداب العمل في العديد من البيئات المختلفة. حيث تحدث العديد من "الحوادث" الدبلوماسية بسبب عدم فهم الأفراد للمعايير والبروتوكولات المختلفة. في هذه الدورة سنقدم القواعد الدولية المتعلقة بالبروتوكول الذي يتعين تفيذه خلال المناسبات والزيارات الرسمية.

### لمحة عامة

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، تتيح هذه الدورة للمشاركين الفرصة لـإظهار ما تعلموه والحصول على شهادة ميرك للمحترفين بالإضافة إلى شهادة الحضور.

### 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.

## 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

### **الفئات المستهدفة**

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

### إلهام الموظفين

مبادئ إلهام الموظفين - 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 "ميزة"

## **تصنيف الشخصيات المختلفة للعملاء**

أصحاب المراس وسلوك الصعب

خصائص الأشخاص صعيبي المراس

الأجوبة المقترحة

الشخصيات الرئيسية الست 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 الإنصات

كيف تكون منصةً فعالةً