

## الشهادة المهنية لموظفي خدمة العملاء

### لمحة عامة

تركز هذه الدورة بشكل كبير على الجوانب السلوكية والاجتماعية والتفاعلية لخدمة العملاء. تبدأ الدورة بالتعريف والمناقشات حول أهمية الخدمة الجيدة، وحول ما يتوقعه العملاء وكيفية تقبل سلوكهم، بالإضافة إلى فهم عناصر الإنطباع الذي يعكسه الموظف على العميل، وكيف يتصرف باحترافية في كل الحالات. تركز هذه الدورة على مهارات التواصل والقدرة على فهم واستخدام جميع جوانب السلوك ولغة الجسد للتأكد من أن طريقة تعاملنا مع العملاء إيجابية وتحدى إلى النجاح.

### المنهجية

تستخدم هذه الدورة في المرحلة الأولى مجموعة متنوعة من تقنيات التدريب مثل دراسات الحالة واستبيانات الوعي الذاتي والتمارين التي تساعد المشاركون على تطبيق بعض أدوات خدمة العملاء، بالإضافة إلى عرض بعض مقاطع فيديو. وفي المرحلة الأخيرة، سيقوم المشاركون بتمارين لعب الأدوار للوصول إلى سيناريوهات صعبة. وسيتم تسجيل هذه التمارين على شريط فيديو وعرضها لاحقاً ومناقشتها لتحقيق أقصى قدر من التعلم وتنمية ثقة المشاركون بأنفسهم وقدرتهم على التعامل مع المواقف المهنية الصعبة.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- شرح أهمية خدمة العملاء المتميزة في المواقف والبيئات المختلفة
- زيادة فعاليتهم باستخدام تقنيات ومهارات الاتصال
- تقديم خدمة مميزة تجعل العملاء يتذكرونها بشكل إيجابي
- التصرف والقيام بالمهام والتواصل بأنساب الطرق بغض النظر عن الصعوبات
- تحويل العملاء غير الراضين إلى عملاء راضين باستخدام طرق عملية لكسب تقديرهم واحترامهم

### الفئات المستهدفة

الموظفون في أي مستوى من المؤسسة والذين يتعاملون مباشرة مع العملاء سواء كانوا عملاء داخليين أو خارجيين، وأيضاً الذين يرغبون في صقل مهارات الاتصال في بيئة مختصة وداعمة بهدف تعزيز رضا العملاء.

## **الكفاءات المستهدفة**

التوجه نحو خدمة العملاء

السيطرة على العواطف

التعاطف مع العملاء

المرونة

قراءة الناس

إدارة الذات

الوعي بالدور الوظيفي

## **مفهوم خدمة العملاء**

لمحة عن مفهوم خدمة العملاء

خدمة العملاء في محل تجاري

خدمة العملاء في مطعم

خدمة العملاء في شركة

خدمة العملاء في أي مؤسسة

بعدا الخدمة الرئисيين

بيئة منافسة مقابل بيئة احتكارية

المؤسسات الخاصة مقابل المؤسسات الحكومية

مقارنة بين العملاء الداخليين والعملاء الخارجيين

ما هي خدمة العملاء

عوامل الخدمة الواضحة مقابل العوامل الضمنية

بعض نماذج خدمة العملاء

نحو<sup>ج</sup> PRIDE

نموذج Kano

خدمة العملاء والذكاء العاطفي

مفهوم الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي لخدمة العملاء

بناء الذكاء العاطفي الخاص بك

خدمة العملاء والسلوك ومهارات التواصل

السلوك هو تواصل غير لفظي - لغة الجسد - الإصغاء - التعبير الذاتي

اختيار السلوك ووسيلة التواصل المناسبة بحسب المواقف

الانطباع الذي تعكسه :

العناصر العامة لتكوين صورة شخصية مميزة

الاحترام هو طريق ذو اتجاهين

إظهار التعاطف - الرغبة في المساعدة

الاحتراف - الثقة بالنفس

الإنصاف في التعامل

عناصر محددة لتكوين صورة شخصية مميزة

معلوماتك ومعرفتك - مظهرك وملبسك

اللغة التي تستخدمها

لغة الجسد - بناء الألفة والعلاقات الجيدة

مواقف عن خدمة العملاء

السيناريوهات وتحليلها ولعب الأدوار

مواقف سهلة وعادية

مواقف شائعة ولكن حساسة