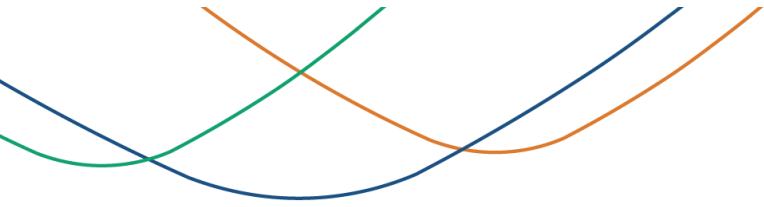


دورة تدريبية خدمة العملاء

المدرّبة /

عبير عبدالرحمن السران



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



ترحيب

نحييكم ونرحب بكم أجمل ترحيب لحضوركم ونتمنى
للجميع تحقيق الاستفادة المنشودة من حضور هذا
البرنامج المتميز بمشاركةكم وإثراءكم



تعارف

هل حضرت من قبل برامج تدريبية في
خدمة العملاء؟

شاركنا أحدث انجاز لديك

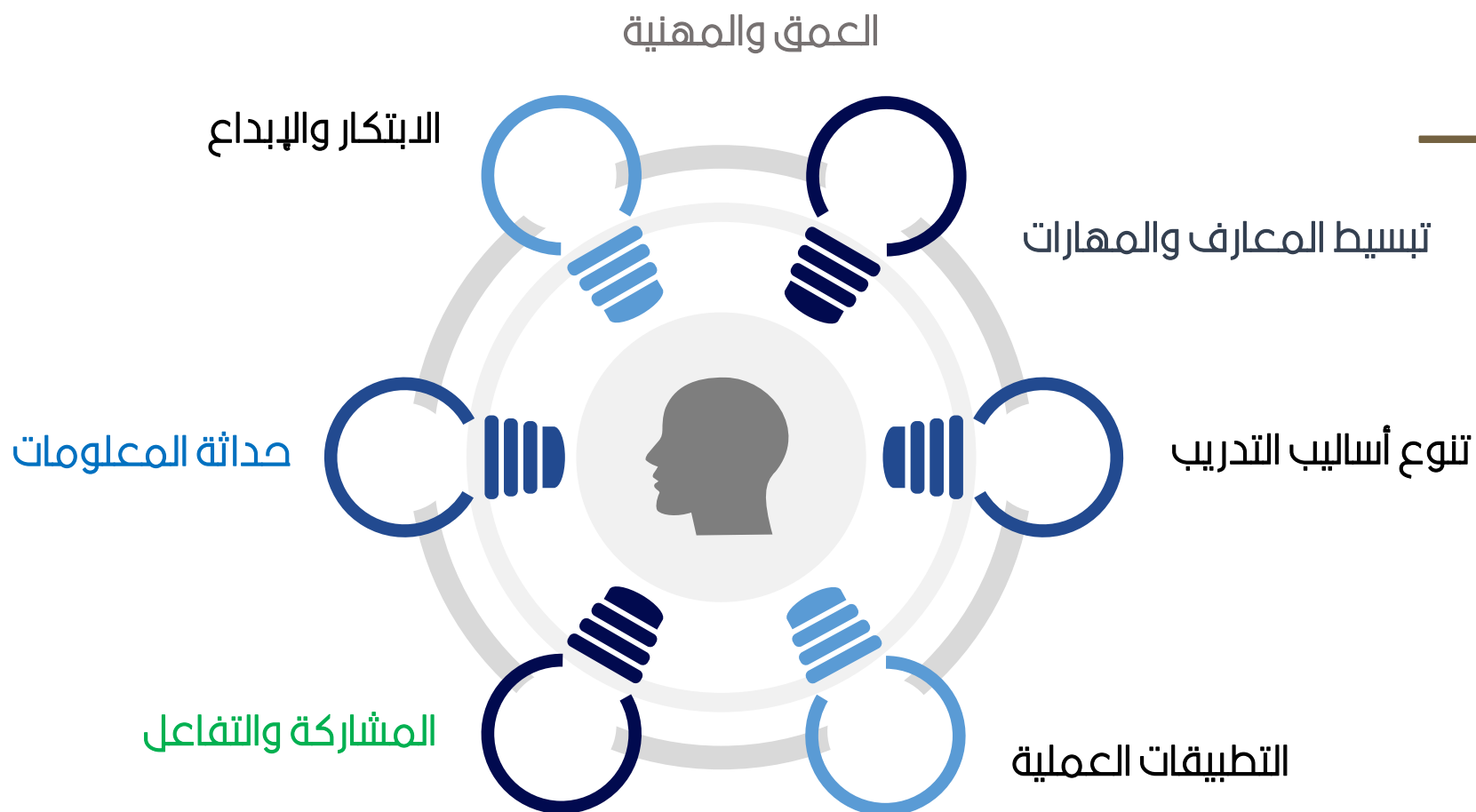
اسمك الثنائي

المسمى الوظيفي

عدد سنوات الخبرة



قيم البرنامج



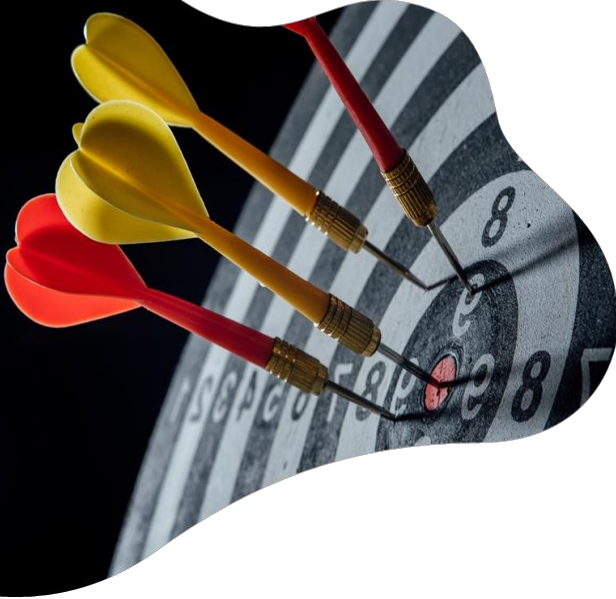


أهداف البرنامج

هدفنا من هذا البرنامج هو تزويدك بالمعرفة والمهارات اللازمة لفهم أهمية خدمة العملاء في المؤسسات الناجحة وكيفية تحقيق تجربة عملاء ممتازة.

ستتعلم في هذه الرحلة التدريبية:

١. تحليل احتياجات العملاء وتوقع توقعاتهم،
٢. كيفية التعامل مع شكاوى العملاء وإدارة الوقت والموارد بشكل فعال.
٣. المفاهيم الأساسية لخدمة العملاء
٤. الاستراتيجيات الفعالة في التواصل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم.
٥. كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء
٦. مهارات التواصل الفعال اللفظي وغير اللفظي
٧. الاستجابة الفعالة للاستفسارات والاحتياجات الخاصة للعملاء.
٨. مفهوم تجربة المستفيد وكيفية تحسينها وتطوير رحلة العميل.
٩. رحلة العميل: كيف تصمم رحلة مثالية للعميل؟



الوحدات التدريبية للبرنامج

- الوحدة التدريبية الأولى: المدخل إلى خدمة العملاء
- معنى وتعريف خدمة العملاء
- تعريف التميز في خدمة العملاء
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء...؟
- دورة الخدمة
- مثلث الخدمة
- العملاء الداخليون
- تعريف معنى العلامة التجارية و معايير تميزها
- العوامل التي يمكن أن تؤثر في سلوك الضيف
- الفرق بين التوقعات والاحتياجات والرغبات
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم
- الوحدة التدريبية الثانية: رضا العملاء ومهارات مقدم الخدمة المحترف
- ما معني رضا العميل؟
- العوامل المؤثرة على رضا العميل
- مستويات رضا العميل
- ماهي مواصفات الموظف المحترف؟
- مهارات مقدم الخدمة المحترف

الوحدات التدريبية للبرنامج

- الوحدة التدريبية الثالثة: مهارات التواصل الفعال وكيفية التعامل مع العملاء ذوي الطباع الصعبة
- ارشادات التعامل مع العملاء
- العبارات الممنوعة في خدمة العملاء
- تعريف عملية الاتصال
- نموذج الاتصال
- كيفية عملية التواصل
- معوقات عملية الاتصال
- كفاءة الاتصال
- أنواع وأشكال الاتصال
- لغة الجسد
- التعامل مع العملاء ذوي الطباع الصعبة
- الوحدة التدريبية الرابعة: تجربة المستفيد وكيفية إدارتها بكفاءة
- معنى وتعريف تجربة المستفيد
- من هو المستفيد؟
- رصد حسابك في بنك العلاقات مع المستفيد
- المتطلبات الحرجة التي لا يتنازل عنها المستفيد
- أدوات قياس رضا المستفيد
- الصورة الذهنية عن المؤسسة
- العوامل المؤثرة على تجربة المستفيد
- الممارسات الفعالة في إدارة تجربة المستفيد

الوحدات التدريبية للبرنامج

- الوحدة التدريبية الخامسة: قياس تجربة المستخدم و تصميم رحلة مثالية للعميل
- معنى وتعريف قياس تجربة المستخدم
- مستويات قياس تجربة المستخدمين في الجهات الحكومية
- نطاق قياس تجربة المستخدم
- مصادر صوت المستخدم
- مراحل قياس تجربة المستخدم
- أدوات قياس تجربة المستخدم
- نموذج للتوقعات من منظور رحلة المستخدم
- نموذج للانطباعات من منظور رحلة المستخدم
- رحلة العميل: كيف تصمم رحلة مثالية للعميل؟



التميز في الخدمة

الضيف محور اهتمامنا



لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء...؟

الوحدة التدريبية الأولى

المدخل إلى خدمة العملاء

محتويات الوحدة التدريبية الأولى

- معنى وتعريف خدمة العملاء
- تعريف التميز في خدمة العملاء
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء ...؟
- دورة الخدمة
- مثلث الخدمة
- العملاء الداخليون
- تعريف معنى العلامة التجارية و معايير تميزها
- العوامل التي يمكن أن تؤثر في سلوك الضيف
- الفرق بين التوقعات والاحتياجات والرغبات
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم





الجلسة الأولى

معنى وتعريف خدمة العملاء
تعريف التميز في خدمة العملاء
لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء...؟
دورة الخدمة
مثلث الخدمة
العملاء الداخليون

تعريف: خدمة العملاء



المساعدة التي توفرها المؤسسة لعملائها قبل شرائهم أو استخدامهم للمنتجات أو الخدمات أو بعدها