



الذكاء العاطفي وتجربة العميل

24 - 28 يونيو 2024
جنيف (سويسرا)



الذكاء العاطفي وتجربة العميل

رمز الدورة: 120575_123271 تاريخ الإنعقاد: 24 - 28 يونيو 2024 دولة الإنعقاد: جنيف (سويسرا) التكلفة: 5500 اليورو

المقدمة:

في ظل التطورات الاقتصادية النامية والمنافسة الهازدة، تبذل الشركات كل ما في وسعها للبقاء في بيئة معادية، وأصبحت الجهود التي بذلتها منذ سنوات لتحسين خدمة العملاء، وبنية، حيث استثمرت مبالغ ضخمة من المال في علاقة العملاء. إدارة CRM. أجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن العملاء والتواصل معهم بشكل أفضل. ولكن النن وصلت الجهد المطلوبة لتلبية تطلعات المستهلكين إلى مرحلة أكثر تقدماً، حيث يولد وفهم تجربة العملاء ضغوطاً تنافسية جديدة.

الفئات المستهدفة:

- مدرب نظام شكاوى العملاء.
- الموظفون ودرء خدمة العملاء.
- الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- توضيح أهمية إدارة نظام شكاوى العملاء لتحسين أداء المؤسسة.
- تطبيق نظام إدارة العملاء والذي من شأنه أن يزيد من رضا العملاء والاحتفاظ بهم.
- إدارة كل مرحلة من مراحل التعامل مع الشكاوى من التحضير إلى أن يتم حل الشكاوى.
- تطوير وشرارات النداء الرئيسية ذات الصلة لتقدير ومراجعة أنظمة الشكاوى.
- تقييم الأنظمة الموجودة وطابقتها مع أفضل المعايير العالمية للتعامل مع الشكاوى.

الكتفأة المستهدفة:

- عوامل تحقيق التمييز في خدمة العملاء من خلال قياس جودة الخدمة وفهمها.
- معايير النظام والإجراءات لإدارة ومعالجة الشكاوى.
- الكفاءة والإبداع في عملية إدارة نظر شكاوى العملاء.
- فن التواصل الفعال والتعامل مع العملاء والتأثير عليهم.
- التعامل الإبداعي مع شكاوى العملاء وتحليل الاعتراضات وكيفية الرد عليها.

محتوى الدورة الوحدة الأولى، عوامل تحقيق التمييز في خدمة العملاء من خلال قياس جودة الخدمة وفهمها:

- الذكاء العاطفي ومراحل اكتساب المهارات الاجتماعية
- ما معنى خدمة العملاء وواقعية وفهم العملاء دانها على حق
- خدمة العملاء بالمفهوم الإداري الحديث ومدى إثر ذلك على إتقان الخدمة
- أهمية النفع الراهن في تنفيذ الخطة الاستراتيجية لجودة العملاء ومدى تقدير المؤسسة للقائمين على التنفيذ
- تأثير النفسي للذوان ومدى رؤية عمليات التسويق على نوعية الخدمة المقدمة
- تضارب وتضاد عمليات التسويق مع خدمة العملاء وأثر ذلك على نجاح المؤسسات
- استقرار المؤسسات وأثر عمليات خدمة العملاء على إدارة الجودة
- ميزات الإدارة الاستراتيجية لخدمة العملاء كوسيلة لدعم التنافسية

الوحدة الثانية، معايير النظام والإجراءات للدارة ومعالجة الشكاوى:

- خلفية عن معايير إدارة الشكاوى
- نموذج آيزو 9001
- آيزو 9001 ومتطلبات إدارة الشكاوى
- العناصر الأساسية لنظام إدارة الشكاوى
- آيزو 10002:2018 المبادئ التوجيهية لعملية معالجة الشكاوى

الوحدة الثالثة، الكفاءة والإبداع في عملية إدارة نظم شكاوى العملاء:

- ما المقصود بـ "شكاوى العميل"؟
- المظاهر المبدئية لشكاوى العملاء
- الكفاءة والإبداع في عملية إدارة نظم شكاوى العملاء
- تصميم نظام ملاحظات العملاء لتعزيز النداء التنظيمي
- تحسين النظام شكاوى العملاء والجمهور وفق معايير عالمية
- التأثير في تحويل شكاوى العملاء إلى فرص حقيقة
- تحويل شكاوى العملاء إلى سلاح استراتيجي
- الفروق الجوهرية بين الشكاوى الحقيقة والكافحة
- مشكلات خدمة العملاء واستراتيجيات التغلب عليها
- الاحتراف في إدارة نظم الشكاوى الناكلترونية والرد على الشكاوى

الوحدة الرابعة، فن التواصل الفعال والتعامل مع العملاء والتأثير فيهم:

- نقاط أساسية في وفهم الاتصال
- هل مهارة الاتصال لها تأثير إيجابي مع شكاوى العمالء؟
- فن التحدث عند التعامل مع العميل والإصغاء لشكواه بكل دقة
- تطبيق أفضل الممارسات و القواعد السلوكية للتعامل مع شكاوى العملاء
- قراءة أنماك النذرين من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية
- معرفة ما يجب بخاطر النذرين من حركة أجسادهم
- النهاط السلوكية المختلفة من العملاء وكيفية التأثير فيهم؟
- الاليات التعامل مع النهاط الصعبية وطرق التعامل معهم

الوحدة الخامسة، التعامل الإبداعي مع شكاوى العملاء وتحليل الاعتراضات وكيفية الرد عليها:

- على عمليات رعاية خدمة العملاء وإيجابا العمليات الفنية الإدارية وودي أثرها سلبا
- مهارات التطوير النفسي والخدمي لفريق رعاية العملاء وأثرها على جودة الخدمة
- عمليات الرقابة والمتابعة وأثرها على تحقيق رضاء العملاء
- هل يحتاج العملاء حقا لحل مشاكلهم؟
- أهمية تقديم الرعاية الخدمية للعملاء وأثرها نفسيا على مدى قبول العملاء
- حقيقة العمليات التسويقية وأثرها من حيث الربح والخسارة تتعلق بخدمة عملاء الشركة



نحوذن تسجيل :
الذكاء العاطفي وتجربة العميل

رمز الدورة: 120575 تاريخ الإنعقاد: 24 - 28 يونيو 2024 دولة الإنعقاد: جنيف (سويسرا) التكلفة: 5500 اليورو

معلومات الوشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

المسمي الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

اسم الشركة:
العنوان:
المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

المسمي الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي