



أساسيات خدمة العملاء وتحقيق رضا العملاء الداخليين  
والخارجيين

2024 - 30 مايو  
القاهرة (مصر)



## أساسيات خدمة العملاء وتحقيق رضا العملاء الداخليين والخارجيين

رمز الدورة: 120611\_132479 | تاريخ الإنعقاد: 26 - 30 مايو 2024 | دولة الإنعقاد: القاهرة (مصر) | التكلفة: 3000 يورو

### المقدمة:

تعتبر خدمة العملاء الداخلية والخارجية جزءاً حيوياً من نجاح أي منظمة أو شركة. سنركز خلال هذه الدورة على تطوير مهارات التواصل الفعال، وفهم احتياجات العملاء، وبناء الثقة والعلاقات الجيدة، والتعامل مع العملاء الصعيبين وحل النزاعات، وكيفية قياس رضا العملاء وتحسين خدمة العملاء بشكل مستمر.

### الفئات المستهدفة:

- موظفي خدمة العملاء الداخلية.
- الشخصيات التي تتعامل مباشرة مع العملاء داخل المنظمة.
- موظفين في الدعم الفني وإدارة الشكاوى والمسؤولين عن تقديم الخدمات الداخلية للموظفين الآخرين.
- موظفي خدمة العملاء الخارجية.
- الأشخاص المسؤولين عن التفاعل المباشر مع العملاء الخارجيين.
- موظفي خدمة العملاء والمبيعات والدعم الفني.
- المديرين والمشرفين.
- المديرين والمشرفين الذين يشرفون على فرق خدمة العملاء.
- أي شخص يهتم بتحسين خدمة العملاء.

### الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركين قادرين على:

- فهم أساسيات خدمة العملاء: تزويد المشاركين بفهم شامل لمفهوم خدمة العملاء وأهميتها في تحقيق رضا العملاء ونجاح المنظمة.
- تطوير مهارات التواصل الفعال: تعزيز مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي، والتحدث بوضوح وفهم استماع العملاء بشكل فعال، والتعامل مع تحديات التواصل المختلفة.
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم: تعلم كيفية فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم، وتطوير القدرة على تقديم حلول مبتكرة وملائمة لهذه الاحتياجات.
- بناء الثقة والعلاقات الجيدة: تطوير مهارات بناء الثقة مع العملاء، وتعلم كيفية تطوير علاقات قوية ومثمرة تساهُر في رضا العملاء والولاء للمنظمة.
- التعامل مع العملاء الصعيبين والشاكين: تعلم استراتيجيات فعالة للتواصل مع العملاء الصعيبين وحل النزاعات، وتحويل العملاء المشككين إلى عملاء راضين.
- قياس رضا العملاء وتحسين الخدمة: تعلم كيفية قياس رضا العملاء واستخدام البيانات والملاحظات لتحسين خدمة العملاء وتطوير استراتيجيات التحسين المستمر.

### الكتفاعات المستهدفة:

- قدرة في خدمة العملاء.
- تطوير مهارات التواصل الفعال.
- بناء الثقة والعلاقات الجيدة مع العملاء.
- التعامل مع العملاء الصعيبين والشاكين.
- تحسين المستمر وقياس رضا العملاء.

### محتوى الدورة:

وحدة الأولى، مقدمة في خدمة العملاء:

- تعريف خدمة العملاء الداخلية والخارجية وأهميتها
- فهم أهداف خدمة العملاء وتأثيرها على الشركة
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم

### **الوحدة الثانية، تطوير مهارات التواصل الفعال:**

- أساسيات التواصل الفعال وتقنيات التحدث والاستماع
- التعامل مع احتياجات العملاء المختلفة وتقديم حلول فعالة
- إدارة الشكاوى والمشكلات والتعامل معها بشكل إيجابي

### **الوحدة الثالثة، بناء الثقة والعلاقات الجيدة مع العملاء:**

- تطوير مهارات بناء الثقة مع العملاء
- فهم احتياجات العملاء غير المعلنة وتلبيتها
- إدارة العلاقات مع العملاء الطويلة الأجل والحفاظ على الولاء

### **الوحدة الرابعة، التعامل مع العملاء الصعبين والشاكين:**

- تعريف أنواع العملاء الصعبين وكيفية التعامل معهم
- استراتيجيات حل النزاعات والماوقف الصعبة
- تحويل العملاء المشتكين إلى عملاء راضين

### **الوحدة الخامسة، التحسين المستمر وقياس رضا العملاء:**

- تقييم أداء خدمة العملاء وقياس رضا العملاء
- تحليل البيانات والملاحظات لتحسين خدمة العملاء
- تطوير استراتيجيات التحسين المستمر وتقديم خدمة عالية الجودة



نحوذن تسجيل :  
أساسيات خدمة العملاء وتحقيق رضا العملاء الداخليين والخارجيين

رمز الدورة: 120611 تاريخ الإنعقاد: 26 - 30 مايو 2024 دولة الإنعقاد: القاهرة (مصر) التكلفة: 3000 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