



تطوير خدمة العملاء من خلال فهم تفضيلات المستهلكين

2024 - 10 أكتوبر  
كوالا لامبور (ماليزيا)



## تطوير خدمة العملاء من خلال فهم تفضيلات المستهلكين

رمز الدورة: 120795\_139730 تاريخ الإنعقاد: 06 - 10 أكتوبر 2024 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 3900 اليورو

### المقدمة:

تعد مهارة معرفة تفضيلات المنتجات لدى المستهلكين أحد العناصر الأساسية في تقديم خدمة عملاء متميزة. فهم هذه التفضيلات يساعد الشركات على تقديم منتجات وخدمات تتماشى مع احتياجات العملاء، مما يعزز الرضا والولاء. في هذه الدورة التدريبية المتقدمة، نستعرض كيفية اكتساب هذه المهارة وتطبيقها بفعالية في سياق خدمة العملاء.

### الفئات المستهدفة:

- محترفي خدمة العملاء.
- المسؤولين عن المبيعات والتسويق.
- المسؤولين عن المنتجات.
- موظفي الدعم الفني.
- أصحاب الأعمال الصغيرة ورواد الأعمال.

### الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أهمية معرفة تفضيلات المستهلكين وكيفية تأثيرها على خدمة العملاء.
- تحليل بيانات المستهلكين لاستخلاص التفضيلات والاتجاهات.
- تطبيق استراتيجيات فعالة لتلبية توقعات العملاء بناءً على تفضيلاتهم.
- تحسين مهارات الاتصال والتفاعل مع العملاء بها يعزز رضاهم.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال فهم عميق للاحتياجاتهم ورغباتهم.

### الكفاءات المستهدفة:

- تحليل البيانات
- مهارات التواصل الفعال
- استراتيجيات التسويق
- خدمة العملاء المتقدمة
- بناء العلاقات

### محتوى الدورة:

#### الوحدة الأولى: فهم تفضيلات المستهلكين:

- تعريف تفضيلات المستهلكين وأهميتها
- الفرق بين الاحتياجات والرغبات
- العوامل المؤثرة على تفضيلات المستهلكين
- أمثلة عملية على تحليل تفضيلات المستهلكين

### الوحدة الثانية: جمع وتحليل بيانات المستهلكين:

- مصادر البيانات المختلفة الاستبيانات، المراجعات، وسائل التواصل الاجتماعي، التحليلات الرقمية.
- أدوات وتقنيات تحليل البيانات
- كيفية تفسير النتائج واستخلاص التفضيلات
- أمثلة عملية على جمع وتحليل بيانات المستهلكين

### الوحدة الثالثة: تطبيق نتائج تحليل التفضيلات في خدمة العملاء:

- كيفية استخدام البيانات لتخصيص الخدمات والمنتجات
- استراتيجيات التواصل الموجهة
- أمثلة عملية على تطبيق تفضيلات المستهلكين في خدمة العملاء
- تقييم رضا العملاء والتحسين المستمر

### الوحدة الرابعة: بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء:

- أهمية العلاقات المستدامة مع العملاء
- استراتيجيات الحفاظ على ولاء العملاء
- كيفية التعامل مع الشكاوى وردود الفعل السلبية
- أمثلة عملية على بناء علاقات مستدامة مع العملاء

### الوحدة الخامسة: تحسين مهارات الاتصال والتفاعل مع العملاء:

- تقنيات التواصل الفعال
- كيفية التعامل مع أنواع مختلفة من العملاء
- أمثلة عملية على تحسين مهارات الاتصال

نهجودخ تسجبل :  
طووبر ؤءمة العولاء من ؤلال فهم ؤفضبلات المسءملكلن

رمز الءورة: 120795 ؤارلء الإنعءاء: 06 - 10 اءءوبر 2024 ؤولة الإنعءاء: ؤوالا لالمبور (ماللزنبا) ؤءلفة: 3900 البورو

معلوءات المسءارك

الاسم الكامل (السبلء / السبلءة):

.....

المسمى الوءللفل: .....

الهءف / الؤوال: .....

البربل الإءءرونل السؤصلل: .....

البربل الإءءرونل الرسللل: .....

معلوءات ؤهة العول

اسم السؤءة: .....

العنوان: .....

الءبلءة / الءولة: .....

معلوءات السؤصل المسؤؤل عن ؤرسلء الموءفلن

الاسم الكامل (السبلء / السبلءة):

.....

المسمى الوءللفل: .....

الهءف / الؤوال: .....

البربل الإءءرونل السؤصلل: .....

البربل الإءءرونل الرسللل: .....

ءرق الءفع

الرجاء إرسال الفاءورة لل

الرجاء إرسال الفاءورة لسؤءءل