



تطوير خدمة العملاء من خلال فهم تفضيلات المستهلكين

2025 - 12 يونيو 08
كوالا لامبور (ماليزيا)



تطوير خدمة العملاء من خلال فهم تفضيلات المستهلكين

رمز الدورة: 120795_139732 تاريخ الإنعقاد: 08 - 12 يونيو 2025 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 العهلاء من ؤلال فهم ؤفضبلات المهسءلكبلن

رمز الءورة: 120795 ؤاربلء الإنعقاد: 08 - 12 بلنبلو 2025 ؤولة الإنعقاد: ؤوالا لالمبور (هالبلزبا) الءلفة: 3900 البورو

معلوءات المهسءلك

الاسم الءامل (السبلء / السبلءة) :

.....

..... المهسمى الوظبلفل:

..... الهاءف / الءوال:

..... البربلء الإلكءرونبل الشءصبل:

..... البربلء الإلكءرونبل الرسمل:

معلوءات ؤهة العمل

..... اسم الشركة:

..... العنواب:

..... الهبلءة / الءولة:

معلوءات الشءص المهسؤول عن ؤرشبلء الموهظبلن

الاسم الءامل (السبلء / السبلءة) :

.....

..... المهسمى الوظبلفل:

..... الهاءف / الءوال:

..... البربلء الإلكءرونبل الشءصبل:

..... البربلء الإلكءرونبل الرسمل:

طرق الءفع

الرجاء إرسال الفاءورة لب

الرجاء إرسال الفاءورة لشركءبل