



تطوير خدمة العملاء من خلال فهم تفضيلات المستهلكين

2026 11 ديسمبر
فيينا (النمسا)



تطوير خدمة العملاء من خلال فهم تفضيلات المستهلكين

الرمز : 120795_139754 تاريخ الإنعقاد: 07 - 11 ديسمبر 2026 دولة الإنعقاد: فيينا (النمسا) التكلفة: 5900 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

نموذج تسجيل :

تطوير خدمة العملاء من خلال فهم تفضيلات المستهلكين

الرمز : 120795 تاريخ الإنعقاد: 07 - 11 ديسمبر 2026 دولة الإنعقاد: فيينا (النمسا) التكلفة: 5900 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

الهسمى الوظيفي:

الهاتف / الجوال:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

اسم الشركة:

العنوان:

الهدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

الهسمى الوظيفي:

الهاتف / الجوال:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي