



إستراتيجيات الإبداع في خدمة العملاء



إستراتيجيات الإبداع في خدمة العملاء

مقدمة عن الدورة التدريبية:

أولئك المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم Clients
أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديمه سلعته أو خدمة Good أو برنامج Service ومشروع ProjectProgram لهم.

أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدماتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتهيز في خدمتهم؟

الهدف العام من الدورة التدريبية:

- التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم
- إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته واشبعاته - هو الهدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته واشبع رغباته
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
- إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدريب على اساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
- تقديم مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

المحتوى العلمي للدورة التدريبية:

الوحدة الأولى:

من الذي يدير مؤسسات الاعمال؟:

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر
- مفهوم العملاء
- تطور الاهتمام بالعملاء
- العميل يدير الشركة
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة
- التعلم من الشركات الناجحة

الوحدة الثانية:

أنهات العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل Importance of customer
- مآثر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم
- تآربن لماذا تختلف مع العملاء
- أنت السبب
- مآثر الإدراك المتبادل
- كيف ترى نفسك كموآدم آدمه
- تآربن كيف تستآجب لطالبي الآدمه
- كيف يتعامل مع عميل آاضب؟ How to deal with upset customer

الوحدة الثالثة:

أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التآيز في آدمه العملاء Customer service excellence
- لماذا آجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ماذا آربد العملاء؟ What do customer wants?
- ماذا آحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivate customers to deal with specific company?
- تآربن آب لعميلك ما آحب لنفسك
- تآربن أنا لن أعود إليك
- آستورنا في التعامل مع العملاء
- رؤية وآصورات وآمير شركة فورآ
- كيف آآدم علاقاتنا مع العملاء
- استآصاء مناآ التآيز
- استآصاء مفاآيح شخصيتك

الوحدة الرابعة:

المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

- مفهوم الاتآصال الفعال Communication skills
- استآصاء فن الانآصات The art of listening to the customer
- آلاصة الآلاصة في الاتآصال بالعملاء
- استآصاء الاتآصالات الشخصية الفعالة

الوحدة الخامسة:

العوامل التي آآقق التآيز في آدمه العملاء:

Factors that differentiate excellence for customer service

- مفهوم الآدمه
- مآرب الآدمه
- مفهوم التآيز في الآدمه
- اسرار التآيز في الآدمه Secret of good customer service
- قواعد آآآمير آدمه آبآة Rules for good customer service
- فهم آآآعات العملاء Customer expectations
- ستة آآآعات شائعة Six common Customer expectations

الوحدة السادسة:

التعامل مع شكاوى العملاء :Dealing with Customers complaints

- استوعب للعملاء
- اتخذ خطوات لحل المشكلة
- كيف تحول الشكوى لفرصة turn customer complaints opportunity
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء Handling challenging situation with a customer - focused mindset
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي Applying the five step process

الوحدة السابعة:

بناء وإدارة جودة الخدمة Building and managing service quality

- جودة الخدمة service quality
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة the five dimensions of service quality
- نماذج جودة الخدمة quality and continuous improvement
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها six steps for quality analysis and improvement

الوحدة الثامنة:

القياس المقارن لتحسين الجودة Benchmarking for quality improvement

- ما المقصود بالقياس المقارن M.B.
- القياس المقارن الداخلي Internal B.M.
- القياس المقارن التنافسي Competitive B.M.
- القياس المقارن الوظيفي Functional B.M.
- القياس المقارن الشامل Generic B.M.
- مراحل القياس المقارن B.M. Phases
- سبعة أدوات لتحسين الجودة the seven tools of quality improvement

الوحدة التاسعة:

قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

Factors that differentiate excellence for customer service

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات Quality popular methods for measuring service
- مقاييس عدد الشكاوى Complains measuring
- مقاييس الرضا Satisfaction measuring
- مقاييس الفجوة Servqual measuring
- مقياس النداء الفعلي Servper measuring
- مقاييس العميل الموجه بالقيمة User - value service - Quality measuring
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء

الوحدة العاشرة:

خطة عمل للتهيؤ في خدمة

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء Principles of Quality customer service
- المبادئ الاثنى عشر لخدمة العملاء the 12 Principles of Quality customer service
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي
- فيلر تدريبي