MERCURY

إنشاء ثقافة خدمية متميّزة

London - UK +447481362802
Istanbul - Turkey +905395991206
Amman - Jordan +962785666966

MERCURY

إنشاء ثقافة خدمية متميّزة

لمحة عامة:

من البديهي أن تتمتع الشركات الناجحة بعملاء راضين. هنالك العديد من الأمثلة لتلك الشركات مثل: أبل وهارلي ديفيدسون والطيران السنغافوري والطيران الإماراتي.
ما الذي يأتي أولاً، نجاح الشركة أم رضا العملاء؟
لا حيرة في الأمر يجب أن نركّز جهودنا على رضا العملاء في سبيل تحقيق النجاح.
يجب أولاً التركيز على إنشاء ثقافة تتمحور حول العملاء واحتياجاتهم، ثم تطوير المنتجات والعمليات والخدمات بما يلبي رغباتهم. علينا الاستفادة من الدروس التي تقدمها تلك الشركات الناجحة في خدمة العملاء، لذا تم تصميم هذه الدورة التدريبية لتزوّد المشاركين فيها بطريقة إنشاء ثقافة التميّز في شركاتهم.

أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- توضيح أسباب أهمية وضع استراتيجية التميّز في خدمة العملاء
- توضيح أسباب النجاح عبر إنشاء ثقافة تعزيز خدمة العملاء في المؤسسة
- تصميم خطط ومبادرات وأنظمة تفصيلية لجميع الأقسام الأساسية في المؤسسة تهدف لتعزيز ثقافة الخدمة المتميّزة للعملاء
- تحليل جميع العناصر التي ستشكل معوقات للثقافة الجديدة ووضع الاستراتيجيات لتجاوز تلك المعوّقات
- تقييم نجاح استراتيجية إنشاء ثقافة الخدمة عبر تحديد جوانب النتائج الأساسية KRAs المرتبطة بذلك التغيير وكيفية قياسها باستخدام مؤشرات الأداء الأساسية KPIs

الفئات المستهدفة:

تستهدف هذه الدورة التدريبية جميع المسؤولين ذوي الصلاحيات كالمدراء والمشرفين ومتّخذي القرارات في مختلف مستويات المؤسسة بهدف إنشاء ثقافة مؤسسية تركّز على خدمة العملاء.
سواءً كنت مهتماً بالعملاء الداخليين أو الخارجيين، ستجد في هذه الدورة التدريبية غايتك؛ وسواءً كنت موظفاً في الشركة أو كنت مديراً لشركة ربحية خاصة، أو مؤسسة خدمات حكومية غير ربحية ستقدّم لك هذه الدورة التدريبية ما تبحث عنه.

الكفاءات المستهدفة:

- التركيز على العملاء
- إنشاء التركيز
- تعزيز العمل التعاوني لفرق العمل
- إدارة التغيير
- تحسين الأداء
- التفكير التحليلي

محتوى البرنامج

الخدمات المتميّزة:

- الاقتباسات الشهيرة حول "مستوى الخدمات"
- تعريف "الخدمات"
- أرقام يجب التركيز عليها: الإشارات التحذيرية
- أمثلة شهيرة
- الأولوية لثقافة مستوى الخدمات
- تكلفة الخدمة: تحقيق التوازن الصحيح

London - UK +447481362802
Istanbul - Turkey +905395991206
Amman - Jordan +962785666966

MERCURY

استيعاب ثقافة الشركة:

- تعريف ثقافة الشركة
- التأثير على الشركة
- التصميم مقابلة الطبيعة

الجوانب التي يجب دراستها والإجراءات التي يجب اتخاذها:

- القيادة المثلى
- الرؤية والرسالة
- القدوة المهنية
- التدريب والتوجيه

استقطاب الموظفين:

- أهمية الاستقطاب
- من وكيف يجب علينا الاستقطاب
- الكفاءات
- كفاءات الخدمة

العملاء الداخليون:

- أنواع العملاء الداخليون
- عقلية الصومعة

العمليات والإجراءات:

- صوت العميل
- مجموعات التركيز
- الاستبيانات والمسوحات

نظام الشكاوى

أدوات تحسين الخدمات:

- نموذج كانو KANO
- نموذج راتير RATER
- نموذج جودة الخدمة ServQual

نظام المكافآت:

- رون كوفمان في كتابه "Action in Service Superior"
- إنشاء لغة الخدمات المتميّزة
- تحديد المشكلات الحقيقية
- تقديم خدمات ذات قيمة حقيقية
- توصيل القيمة المضافة بطريقة صحيحة
- تبني "الأفعال" والابتعاد عن "إلقاء اللوم"

London - UK +447481362802
Istanbul - Turkey +905395991206
Amman - Jordan +962785666966

MERCURY

إدارة تغييرات ثقافية كبيرة:

- تحديات التغييرات الثقافية
- الظروف الداعمة للتغيير الناجح
- منهجيات إدارة التغيير
- الخطوات الثمان لكوتلر Kotler
- تحليل مجال القوى

قياس مستوى نجاح تطبيق ثقافة خدمات متميزة:

- جوانب النتائج الأساسية KRAs و مؤشرات الأداء الأساسية KPIs
- ماذا وكيف نقيس
- مبادئ وضع المعايير

training@mercury-training.com
www.mercury-training.com