



ورشة عمل حول خدمة العملاء



ورشة عمل حول خدمة العملاء

المقدمة:

تركز هذه الدورة بشكل كبير على الجوانب السلوكية والاجتماعية والتفاعلية لخدمة العملاء. تبدأ الدورة بالتعاريف والمناقشات حول أهمية الخدمة الجيدة، وحول ما يتوقعه العملاء وكيفية تقبل سلوكهم، بالإضافة إلى فهم عناصر الإنطباع الذي يعكسه الموظف على العميل، وكيف يتصرف باحترافية في كل الحالات. تركز هذه الدورة على مهارات التواصل والقدرة على فهم واستخدام جميع جوانب السلوك ولغة الجسد للتأكد من أن طريقة تعاملنا مع العملاء إيجابية وتؤدي إلى النجاح.

أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- شرح أهمية خدمة العملاء المتميزة في المواقف والبيئات المختلفة
- زيادة فعاليتهم باستخدام تقنيات ومهارات الاتصال
- تقديم خدمة مميزة تجعل العملاء يتذكرونها بشكل إيجابي
- التصرف والقيام بالهجوم والتواصل بأنيق الطرق بغض النظر عن الصعوبات
- تحويل العملاء غير الراضين إلى عملاء راضين باستخدام طرق عملية لكسب تقديريهم واحترامهم

المفاتيح المستهدفة:

الموظفون في أي مستوى من المؤسسة والذين يتعاملون مباشرة مع العملاء سواء كانوا عملاء داخليين أو خارجيين، وأيضاً الذين يرغبون في صقل مهارات الاتصال في بيئة مختصة وداعمة بهدف تعزيز رضا العملاء.

الكفاءات المستهدفة:

- التوجه نحو خدمة العملاء
- السيطرة على العواطف
- التعاطف مع العملاء
- المرونة
- قراءة الناس
- إدارة الذات
- الوعي بالدور الوظيفي

محتوى البرنامج

مفهوم خدمة العملاء:

- لمحة عن مفهوم خدمة العملاء
- خدمة العملاء في محل تجاري
- خدمة العملاء في مطعم
- خدمة العملاء في شركة
- خدمة العملاء في أي مؤسسة
- بعدا الخدمة الرئيسيين
- بيئة منافسة مقابل بيئة احتكارية
- المؤسسات الخاصة مقابل المؤسسات الحكومية
- مقارنة بين العملاء الداخليين والعملاء الخارجيين
- ما هي خدمة العملاء
- عوامل الخدمة الواضحة مقابل العوامل الضمنية

بعض نهاذج خدمة العملاء:

- نهوذج PRIDE
- نهوذج RATER
- نهوذج Kano

خدمة العملاء والذكاء العاطفي:

- مفهوم الذكاء العاطفي
- الذكاء العاطفي لخدمة العملاء
- بناء الذكاء العاطفي الخاص بك

خدمة العملاء والسلوك ومهارات التواصل:

- السلوك هو تواصل غير لفظي
- لغة الجسد
- الإصغاء
- التعبير الذاتي
- اختيار السلوك ووسيلة التواصل المناسبة بحسب المواقف

الانطباع الذي تعكسه:

- العناصر العالمة لتكوين صورة شخصية ههزة
- الاحترام هو طريق ذو اتجاهين
- إظهار التعاطف
- الرغبة في المساعدة
- الاحتراف
- الثقة بالنفس
- الإنصاف في التعامل

عناصر محددة لتكوين صورة شخصية ههزة:

- معلومتك ومعرفتك
- مظهرك وملبسك
- اللغة التي تستخدمها
- لغة الجسد
- بناء الثقة والعلاقات الجيدة

مواقف عن خدمة العملاء:

- السيناريوهات وتحليلها ولعب الأدوار
- مواقف سهلة وعادية
- مواقف شائعة ولكن حساسة
- الشكاوي والمشاكل وسيناريوهات صعبة أخرى