



خدمة العملاء الممتازة



خدمة العملاء الممتازة

المقدمة:

يغطي هذا البرنامج التدريبي جميع عناصر خدمة العملاء المهمة التي يجب أن يعرفها ويطبقها أي موظف يتعامل مع العملاء مباشرة، من المهارات السلوكية ومهارات التواصل اللازمة إلى اتخاذ الموقف الصحيح، بالإضافة إلى الأساليب المحددة لتحليل وتحسين الخدمة المقدمة، حيث يتم تغطية كل ذلك بطريقة مباشرة وفعالة لمساعدة المشاركين على ضمان رضا العملاء في الحالات الأكثر صعوبة.

الفئات المستهدفة:

- الأفراد الذين يعملون في المبيعات وفريق خدمة الدعم.
- المرشدين المهتمين لوظائف قسم المبيعات الذين يسعون إلى تطوير مهاراتهم في البيع.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أهمية خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية.
- الحفاظ على الدور الحيوي الذي يلعبه رضا العملاء الداخليين لنجاح أي مؤسسة.
- ممارسة التقنيات الفعالة وإدارة توقعات العملاء وإرضائهم.
- تقدير خدمة أفضل وأسرع لزيادة رضا العملاء.
- تحديد علامات عدم رضا العملاء والاستجابة بفعالية لمشاكل العملاء وإيجاد حلول عملية لها.

الكفاءات المستهدفة:

- خدمة العملاء.
- خدمة العميل الداخلي.
- إدارة توقعات العملاء.
- مهارات التواصل الفعالة للتعامل مع العملاء.
- السلوك اللائق مع العملاء.
- التعامل مع العملاء الصعبين.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، خدمة العملاء:

- اقتباسات حول خدمة العملاء
- تعريفات ومفاهيم خدمة العملاء
- متطلبات جودة الخدمة
- بعض الأرقام المثيرة للاهتمام
- تكلفة خدمة العملاء السيئة
- أسس خدمة العملاء
- التعلم من الأفضل

الوحدة الثانية، خدمة العميل الداخلي:

- تحديد العملاء الداخليين والخارجيين
- متطلبات العميل
- أساس خدمة العملاء المهنية
- سلسلة الخدمة والربح

الوحدة الثالثة، إدارة توقعات العملاء:

- ما الذي يجب أن نقوله وما الذي لا يجب أن نقوله
- تهدئة العملاء الغاضبين
- تعليقات يجب أن تتجنبها
- إدارة توقعات العملاء
- عناصر جودة الخدمة ونموذج RATER
- تجاوز توقعات العملاء
- تمارين لعب الأدوار والتعامل مع النهام الشخصية المختلفة

الوحدة الرابعة، مهارات التواصل الفعالة للتعامل مع العملاء:

- الاستماع الفعال
- مهارات الاستماع الفعال
- آداب استماع الهاتف

الوحدة الخامسة، السلوك اللائق مع العملاء:

- قوة السلوك
- مبادئ السلوك الفعال
- كيف تتعامل باحترافية مع العملاء
- تاريخ التواصل
- دراسة وثيرة للاهتمام
- تفسير السلوك غير اللفظي
- السلوك المناسب مع العميل
- السلوك الخاطئ مع العميل
- السلوك الحازم
- السلوك السلبي والعدواني
- مكونات أساليب التواصل اللفظية وغير اللفظية

الوحدة السادسة، التعامل مع العملاء الصعبين:

- التعامل مع أنواع الشخصيات الصعبة
- استعادة الخدمة