



تطوير خدمة العملاء في القطاع العام



تطوير خدمة العملاء في القطاع العام

المقدمة:

لا تقتصر فوائد الاستراتيجية التي تركز على العملاء على شركات القطاع الخاص، يهمن للوكالات الحكومية على جميع المستويات أن تكسب من خلال وضع احتياجات ورغبات المواطنين أولاً، تزداد توقعات المستهلكين فقط حيث أن التقدم التكنولوجي ومثل الهواتف الذكية والتطبيقات تفتح آفاقاً جديدة من الراحة والسرعة والشفافية لعملاء القطاع الخاص، وفي الوقت نفسه، فإن تشديد الهيزانبات الحكومية يجعل من الصعب على القطاع العام تقديم خدمات ذات جودة عالية ومهائلة، مع تزايد توقعات المستهلكين، قد لا يكون من المفاجئ أن يؤدي التفاعل مع الوكالات الحكومية إلى إحباط العديد من الأشخاص، تم تصميم هذه الدورة التدريبية لخدمة العملاء في القطاع العام لتزويد المشاركين بمهارات الاتصال واستراتيجيات التفاوض وأفضل ممارسات خدمة العملاء في القطاع العام التي يحتاجونها لتحسين خدمة العملاء بشكل كبير مع تقليل التكاليف وزيادة رضا عملاء القطاع العام، مع القدرة على قياس رضا العملاء وتطبيق عناصر التصميم اللازمة لهيكله مؤسستهم بطريقة تركز على العملاء للاستجابة بفعالية مع تغير احتياجات خدمة العملاء وظروفها.

الفئات المستهدفة:

- موظفو الخدمة على جميع مستويات الوكالات الحكومية.
- موظفو القطاع العام.
- مدراء الأقسام ومشرفي خدمة العملاء.
- موظفو المنظمة غير الربحية.
- موظفو النقل العام والمرافق.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطوير سياسات وإجراءات خدمة العملاء الاستباقية.
- التعامل بنجاح في العمل مع أربع أنواع شخصيات للعملاء.
- السيطرة على تهدئة أو انزعاج العملاء عبر الهاتف وبشكل شخصي.
- التحكم في مشاعرهم في المواقف العصيبة.
- تحسين مهارات الاستماع والاستجابة لفهم احتياجات العميل الحقيقية بشكل أفضل.
- تحدد أهداف SMART لتحسين رضا العملاء بشكل مستمر.

الكفاءات المستهدفة:

- تقييم أفضل ممارسات خدمة العملاء في القطاع العام.
- تحسين فعالية الاتصال من خلال تطوير مهارات الاستماع والاستجابة.
- قياس ومراقبة مدى رضا خدمة العملاء في القطاع العام.
- تعزيز مهارات الإقناع والتفاوض وحل النزاعات.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة مشاركة خدمة العملاء في القطاع العام.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، تحسين الاتصال بخدمة العملاء وتنمية المهارات الشخصية:

- توقعات خدمة العملاء السبعة
- فهم التواصل غير اللفظي لهيكل
- العمل مع 4 أنواع مزاج للعملاء
- مهارات الاستماع والاستجاب النشطة لتعزيز خدمة العملاء
- تقنيات الإعطاء وتلقي ملاحظات العملاء

الوحدة الثانية، بناء منظومة تتحور حول العملاء في القطاع العام:

- تطوير ثقافة خدمة العملاء من أعلى لأسفل
- العملاء الداخليون مقابل العملاء الخارجيون
- السمات المشتركة لجميع القادة الناجحين
- أفضل وأسوأ مزودي خدمة العملاء في القطاع العام
- الذهاب إلى الهيل الإضافي لتجاوز توقعات العملاء
- توكين موظفي خدمة العملاء

الوحدة الثالثة، تسخير قوة وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين خدمة العملاء:

- فوائد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز مشاركة العملاء
- مواكبة التكنولوجيا المتغيرة بسرعة
- أفضل ممارسات خدمة العملاء للقطاع العام عبر وسائل التواصل الاجتماعي
- أدوات مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي
- الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي: المدونات و Twitter و Facebook و YouTube
- حماية السمعة الاجتماعية والإعلامية لهؤسسة

الوحدة الرابعة، قياس ومراقبة رضا خدمة العملاء في القطاع العام:

- فوائد قياس رضا خدمة العملاء
- وضع معايير قياس ومراقبة جودة خدمة العملاء
- أفضل الممارسات لتسجيل ومراقبة قضايا خدمة العملاء
- دور المشرف في حل النزاعات
- إدارة العواطف أثناء المواقف العصيبة
- استراتيجيات للعمل مع الطابع الصعبة أو المطالب

الوحدة الخامسة، تحقيق التميز في خدمة العملاء في القطاع العام:

- ما هي خطة العمل الخاصة بك؟
- موقوفك يحدث فرقاً
- تحديد أهداف ذكية للتحسين المستمر
- نصائح لإدارة الإجهاد للحفاظ على نهج حياة متوازن
- مبادئ إدارة الوقت لتحسين الإنتاجية اليومية