



أساسيات خدمة العملاء وتحقيق رضا العملاء الداخليين
والخارجيين



أساسيات خدمة العملاء وتحقيق رضا العملاء الداخليين والخارجيين

المقدمة:

تعتبر خدمة العملاء الداخلية والخارجية جزءاً حيوياً من نجاح أي منظمة أو شركة. سنركز خلال هذه الدورة على تطوير مهارات التواصل الفعال، وفهم احتياجات العملاء، وبناء الثقة والعلاقات الجيدة، والتعامل مع العملاء الصعبين وحل النزاعات، وكيفية قياس رضا العملاء وتحسين خدمة العملاء بشكل مستمر.

الفئات المستهدفة:

- موظفي خدمة العملاء الداخلية.
- الشخصيات التي تتعامل مباشرة مع العملاء داخل المنظمة.
- موظفين في الدعم الفني وإدارة الشكاوى والمسؤولين عن تقديم الخدمات الداخلية للموظفين الآخرين.
- موظفي خدمة العملاء الخارجية.
- النشطاء المسؤولين عن التفاعل المباشر مع العملاء الخارجيين.
- موظفي خدمة العملاء والمبيعات والدعم الفني.
- المديرين والمشرفين.
- المديرين والمشرفين الذين يشرفون على فرق خدمة العملاء.
- أي شخص يهتم بتحسين خدمة العملاء.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أساسيات خدمة العملاء: تزويد المشاركين بفهم شامل لمفهوم خدمة العملاء وأهميتها في تحقيق رضا العملاء ونجاح المنظمة.
- تطوير مهارات التواصل الفعال: تعزيز مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي، والتحدث بوضوح وفهم استماع العملاء بشكل فعال، والتعامل مع تحديات التواصل المختلفة.
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم: تعلم كيفية فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم، وتطوير القدرة على تقديم حلول مبتكرة وملائمة لهذه الاحتياجات.
- بناء الثقة والعلاقات الجيدة: تطوير مهارات بناء الثقة مع العملاء، وتعلم كيفية تطوير علاقات قوية وثمرية تساهم في رضا العملاء والولاء للمنظمة.
- التعامل مع العملاء الصعبين والشاكين: تعلم استراتيجيات فعالة للتعامل مع العملاء الصعبين وحل النزاعات، وتحويل العملاء المشاكين إلى عملاء راضين.
- قياس رضا العملاء وتحسين الخدمة: تعلم كيفية قياس رضا العملاء واستخدام البيانات والملاحظات لتحسين خدمة العملاء وتطوير استراتيجيات التحسين المستمر.

الكفاءات المستهدفة:

- مقدمة في خدمة العملاء.
- تطوير مهارات التواصل الفعال.
- بناء الثقة والعلاقات الجيدة مع العملاء.
- التعامل مع العملاء الصعبين والشاكين.
- التحسين المستمر وقياس رضا العملاء.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، مقدمة في خدمة العملاء:

- تعريف خدمة العملاء الداخلية والخارجية وأهميتها
- فهم أهداف خدمة العملاء وتأثيرها على الشركة
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم

الوحدة الثانية، تطوير مهارات التواصل الفعال:

- أساسيات التواصل الفعال وتقنيات التحدث والاستماع
- التعامل مع احتياجات العملاء المختلفة وتقديم حلول فعالة
- إدارة الشكاوى والمشكلات والتعامل معها بشكل إيجابي

الوحدة الثالثة، بناء الثقة والعلاقات الجيدة مع العملاء:

- تطوير مهارات بناء الثقة مع العملاء
- فهم احتياجات العملاء غير المعلنة وتلبيتها
- إدارة العلاقات العملاء الطويلة الأجل والحفاظ على الولاء

الوحدة الرابعة، التعامل مع العملاء الصعبين والشاكين:

- تعريف أنواع العملاء الصعبين وكيفية التعامل معهم
- استراتيجيات حل النزاعات والحوافز الصعبة
- تحويل العملاء المشاكين إلى عملاء راضين

الوحدة الخامسة، التحسين المستمر وقياس رضا العملاء:

- تقييم أداء خدمة العملاء وقياس رضا العملاء
- تحليل البيانات والملاحظات لتحسين خدمة العملاء
- تطوير استراتيجيات التحسين المستمر وتقديم خدمة عالية الجودة