



المهارات الذاتية وخدمة العملاء



المهارات الذاتية وخدمة العملاء

مقدمة عن الدورة التدريبية:

العملاء Clients أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديمه سلعة Good أو خدمة Service أو برنامج Program أو مشروع Project لهم. أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدماتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسمهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتهيز في خدمتهم؟

الهدف العام من الدورة التدريبية:

- التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم
- إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته وانشغالاته - هو الهدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وانشغالاته
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
- إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدريب على اساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
- تقديم مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

المحتوى العلمي للدورة التدريبية

الوحدة الأولى

من الذي يدير مؤسسات الاعمال؟:

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر
- مفهوم العملاء
- تطور الاهتمام بالعملاء
- العميل يدير الشركة
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة
- التعلم من الشركات الناجحة

الوحدة الثانية

أنماط العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل customer of Importance
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم
- تمرين لماذا تختلف مع العملاء
- أنت السبب
- مختبر الإدراك المتبادل
- كيف ترى نفسك كعمدرة خدمة
- تمرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟ How customer upset with deal to

الوحدة الثالثة

أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التميز في خدمة العملاء Customer excellence service
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ماذا يريد العملاء؟ What customer wants?
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivates customers to deal with company specific?
- تهرين حب لعميلك ما تحب لنفسك
- تهرين أنا لن أعود إليك
- دسئورنا في التعامل مع العملاء
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد
- كيف تدعمر علاقاتنا مع العملاء
- استقصاء مناخ التميز
- استقصاء مفاتيح شخصيتك

الوحدة الرابعة

المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

- مفهوم الاتصال الفعال Communication skills
- استقصاء فن الانصات The art of listening to the customer
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة

الوحدة الخامسة

العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء:

Factors that differentiate excellence for customer service

- مفهوم الخدمة
- مريع الخدمة
- مفهوم التميز في الخدمة
- اسرار التميز في الخدمة Secret of good customer service
- قواعد تقدير خدمة جيدة Rules for good customer service
- فهم توقعات العملاء Customer expectations
- ستة توقعات شائعة Six common Customer expectations

الوحدة السادسة

التعامل مع شكاوى العملاء, Dealing with Customers complaints:

- استمع للعملاء
- اتخذ خطوات لحل المشكلة
- كيف تحول الشكوى لفرصة turn customer complaints opportunity
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء Handling challenging situation with a customer - focused mindset
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي Applying the five step process

الوحدة السابعة

بناء وإدارة جودة الخدمة quality service managing and Building

- جودة الخدمة quality service
- النبعاد الخمس لجودة الخدمة quality service of dimensions five the
- نهج جودة الخدمة improvement continuous and quality
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها improvement and analysis quality for steps six

الوحدة الثامنة

القياس الهقارن لتحسين الجودة improvement quality for Benchmarking

- ما المقصود بالقياس الهقارن .M.B
- القياس الهقارن الداخلي .M.B Internal
- القياس الهقارن التنافسي .M.B Competitive
- القياس الهقارن الوظيفي .M.B Functional
- القياس الهقارن الشامل .M.B Generic
- مراحل القياس الهقارن .M.B Phases
- سبعة أدوات لتحسين الجودة improvement quality of tools seven the

الوحدة التاسعة

قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

Factors that differentiate excellence for customer service

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات Quality measuring for methods popular
- مقياس عدد الشكاوي measuring Complains
- مقياس الرضا measuring Satisfaction
- مقياس الفجوة measuring Servqual
- مقياس النداء الفعلي measuring Servper
- مقياس العميل الموجه بالقيمة - service value - User measuring Quality
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء

الوحدة العاشرة

خطة عمل للتميز في خدمة العملاء service customer plan action

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء Quality of Principles service customer
- المبادئ الاثني عشر لخدمة العملاء service customer Quality of Principles 12 the
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي
- فيلر تدريبي