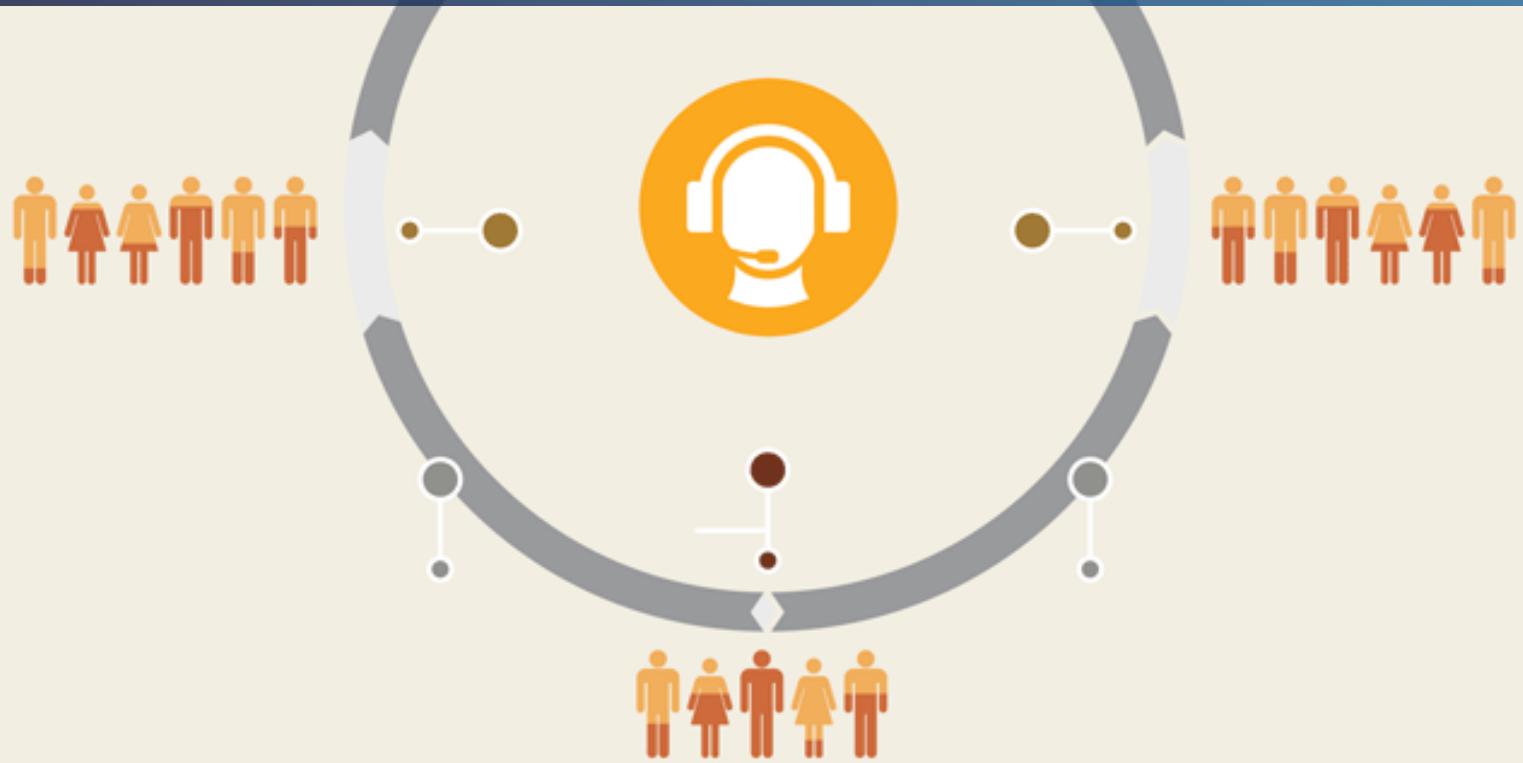




ادارة و تدعيم علاقات العملاء
و تعزيز تميز الخدمات



Copyright © EuroMaTich

إدارة و تدعيم علاقات العملاء و تعزيز تميز الخدمات

الأهداف :

- ♦ تطوير فعالية التدقيق والإنجاز للعاملين في مجالات إدارة المؤسسات.
- ♦ التعرف على التحديات الحقيقة التي تواجه المؤسسات في عالم يتسق بالتنافس في مجال الأعمال.
- ♦ تدريب المشاركين على اكتساب المهارات الإحترافية التي تحتاجها لريادة الأعمال.
- ♦ تحديد نقاط الضعف والقوة في مختلف المؤسسات التي تخضع لتجارب وتحديات إدارة الأزمات.
- ♦ دراسة مفهوم الأزمة وتحديد مفهوم إدارة الأزمات.
- ♦ تحديد الخصائص الإدارية للازمة و معرفة اهم الفروق بين الأزمة والكارثة.
- ♦ تحديد اهم اسباب وقوع الأزمات والتعريف بمراحل تطور الازمة.
- ♦ توضيح ابرز مظاهر الشعور بالازمة وتقويم الخطوات الإجرائية للتعامل معها
- ♦ تحديد اهم عوامل النجاح في التعامل مع الأزمات.
- ♦ تحديد خطوات التعامل الإداري مع الأزمة من خلال التعرف على مناهج التفكير الإستراتيجي والتدرس عليها عملياً في حل المشكلات.

المحتويات الأساسية:

الوحدة الرابعة :

الرقة والمتابة لتحقيق رضاء العملاء

مهارات تدعيم علاقات العملاء

- ♦ خطوات تحليل الجودة وتحسينها
- ♦ معايير جودة خدمة العملاء العالمية
- ♦ عمليات القياس المقارنة لدعم إدارة العملاء
- ♦ رعاية العملاء بموجب توثيق الخدمة
- ♦ الأبعاد الخمسة لجودة خدمة العملاء

- ♦ القدرات البشرية ومهارات إدارة العلاقات
- ♦ إدارة التعامل مع خدمة العملاء
- ♦ العمليات الإدارية في الإكتساب والتأهيل
- ♦ تمزي الخدمات وهدف التقدم والإرتقاء
- ♦ السمات الإبداعية للشخصية الناجحة

الوحدة الخامسة :

فريق خدمة العملاء والتميز إدارياً

قياس الجودة وتعزيز الخدمات

- ♦ مهارات مسئولي خدمة العملاء المهنية
- ♦ تدعيم خدمة ورعاية عمليات الجودة
- ♦ جودة الخدمات وبناء فريق العمل
- ♦ فريق رعاية العملاء بين التميز والرقابة
- ♦ برامج دعم وتدريب العملاء الداخليين

- ♦ الخطة الإستراتيجية لجودة خدمة العملاء
- ♦ خدمة العملاء وواقفية تقديم الجودة
- ♦ الأفعال الرمزية ومدى تقدير المؤسسة
- ♦ زيادة الخدمة في برامج رعاية العملاء
- ♦ القدرات السلوكية للتحكم وإدارة العملاء

الوحدة الثالثة :

التميز الإبداعي مع شكاوى العملاء

- ♦ الإدارة الإبداعية لدعم خدمة العملاء
- ♦ الذكاء العاطفي وتعزيز تقديم الجودة
- ♦ التميز في التعامل مع ذوي الطابع الصعب
- ♦ الإجراءات الإدارية ورعاية العملاء
- ♦ الدعم التكنولوجي لتعزيز تميز الخدمة

