



منهجية البرنامج :

يتحقق التميز في خدمة العملاء عندما تتجاوز الخدمة توقعات العميل بالأداء الجيد. إن الخدمة المتميزة للعملاء لمن شأنها أن تمنحك الحد التنافسي الذي تحتاج إليه لتستطيع من الاستمرارية في بيئة العمل المتزايدة صعوبة، فالطريقة التي تتعامل بها مع العملاء يؤثر على أداء شركتك وصورتها الخارجية يقدم هذا البرنامج المعتمد المفاهيم الحديثة وفضل الممارسات العالمية في خدمة العملاء، من مهارات الاتصال الأساسية المطلوبة، ومدى فاعلية استخدام اللهجة في التحدث مع العملاء ويوفر هذا البرنامج أيضاً الممارسات المثالية لجودة خدمة العملاء ويركز على بناء العلاقات مع العملاء وتطوير استراتيجيات رعاية العملاء الفعالة. من خلال سيناريوهات وورش عمل متعددة في التدريب العملي والتفاعلي لتنمية مهارات خدمة العملاء اللازمة لتوفير التميز في الخدمة حسب المعايير الدولية.

العائد من المشاركة على البرنامج :

سيتمكن المشاركون من خلال الالتحاق بهذا البرنامج التخصصي من تطوير وتأسيس معارفهم بخدمة العملاء وقيمتها الفعلية للمؤسسة والعملاء. والمناقشة العملية لعدد مختلف من أنواع العملاء واحتياجاتهم وتوقعاتهم وماهي أهمية تقييم العملاء الداخليين والخارجيين. وأهمية وضوح أسلوب التواصل مع العملاء ودور عمل الفريق في تقديم جودة الخدمة المتميزة للعميل .

اهداف الدورة التدريبية :

- تنمية مهارات خدمة العملاء و التعامل معهم و اكساب المشاركين المهارات اللازمة لذلك من اتصال واستقبال و نقاش
- تمكين المشاركين من خلق جو من الالفة مع العملاء والجمهور من خلال تدريبهم على منهجية حديثة لهذه الغاية.
- تمكين المشاركين من التعرف على الانماط السلوكية للعملاء و الجمهور و تدريبهم على طريقة التعامل مع كل نمط.
- تمكين المشاركين من قراءة افكار الاخرين من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية.
- تمكين المشاركين من معرفة ما يجول بخاطر الاخرين من حركة اجسادهم.

يتناول برنامج خدمة العملاء المحاور التالية :

- مقدمة تعريفية الإبداع في خدمة العملاء وفن التعامل مع الجمهور وأهمية ذلك.
- النظرة التقليدية للعملاء و النظرة الحديثة و الفرق بينهما و اثر التقدم العلمي والتكنولوجي في ذلك.
- عناصر ومفاتيح الحوار والنقاش الفعال و المثمر.
- طرق تحويل الحوارات العقيمة الي حوارات مثمرة.
- طرق التعامل مع شكاوي العملاء.
- لغة الجسم و اثرها في عملية الاتصال و زيادة فاعليته.و تمكين المشاركين من التعرف عما يجول بخاطر العملاء من خلال حركة كل عضو في جسم العمل.
- تعريف المشاركين بالانماط السلوكية للعملاء و طريقة التعامل مع كل نمط منها.
- الطرق و الاساليب الحديثة في فهم العملاء و خلق الالفة معهم من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية.
- طرق التعامل مع الناس الصعبين.
- طرق الاستشعار عن بعد لمعرفة احتياجات و متطلبات العملاء من بعد.
- اساليب تحمل الضغوط و التوتر و الالام الناتجة عن التعامل مع العملاء والجمهور.
- تمارين و حالات عملية.

يتناول برنامج خدمة العملاء المحاور التالية :

- تقديم أفضل وأسرع الخدمات وزيادة رضا العملاء والتركيز على تميز الخدمات
- تطبيق أفضل الممارسات في تطوير السلوكيات التي تركز على العملاء
- التعرف على الانماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
- تطبيق نظم تحفيز الأفراد والفرق على فهم و تتجاوز توقعات العملاء
- تزويد المشاركين بأفضل الممارسات المتقدمة للعناية بالعملاء
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- إدارة توقعات العملاء من خلال الأنماط الشخصية والسلوكيات
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات و تزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات
- التواصل بدبلوماسية وكياسة مع العملاء
- التدريب على أساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- إدارة المواقف العصبية بفعالية وكفاءة إبداعية .
- تعميق المصداقية مع العملاء والقيمة المؤسسية.
- كفاءة الاستجابة بفعالية للسلوكيات المختلفة من العملاء
- تعزيز العلاقات مع العملاء وضمان ميزة تنافسية شاملة من خلال التميز في خدمة العملاء

فعاليات البرنامج (معتمدة دوليا)

- يقدم هذا البرنامج مستشارين وخبراء (محاضرين) معتمدون من الاكاديميات والمؤسسات الدولية.
- يزود كل مشارك بمادة علمية منهجية معتمدة دوليا.
- الطرح النظري في البرنامج لا يتجاوز ٣٥٪ من إجمالي ساعات البرنامج .
- اعتماد طريقة ورش العمل التطبيقية وتشكيل مجاميع النقاش المركزة من قبل المشاركين .
- حزمة تمارين (نظرية وعملية) التي من شأنها ترسيخ أفكار واهداف البرنامج
- ملف مرني لعديد الأمثلة والحالات العملية تجسد كل مفردات المنهاج التدريبي يتم تحديثها باستمرار
- اعتماد البرنامج التدريبي على مبدأ المناقشات الجماعية التشاركية.
- تقييم الأداء النهائي وفق نموذج أداء معتمد يتضمن تقييم وملاحظات مكتوبة وتوصيات عملية.
- استشارات فنية لجميع المشاركين وتوصيات عملية بعد انتهاء البرنامج التدريبي.
- فريق إداري ينظم سير البرنامج ويلبي متطلباته وخصائصه بشكل انسيابي .

المحتويات البرنامج:

الوحدة الأولى

أنماط العملاء وسلوكياتهم

- أهمية العميل
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم
- تمرين لماذا تختلف مع العملاء
- مختبر الادراك المتبادل
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة
- تمرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟

الوحدة الثانية

أهمية وأساليب التعامل مع العملاء

- ماهية التميز في خدمة العملاء
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ماذا يريد العملاء؟
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة
- تمرين حب لعميلك ما تحب لنفسك
- تمرين أنا لن أعود اليك
- دستورنا في التعامل مع العملاء
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد
- استقصاء مناخ التميز

الوحدة الثالثة

المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء

- مفهوم الاتصال ونموذج عملية الاتصال
- مهارات الاتصال الفعال
- استقصاء فن الانصات
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة

الوحدة السابعة

القياس المقارن لتحسين الجودة

- ما المقصود بالقياس المقارن
- القياس المقارن الداخلي
- القياس المقارن المتنافس
- القياس المقارن الوظيفي
- القياس المقارن الشامل
- مراحل القياس المقارن
- سبعة أدوات لتحسين الجودة

الوحدة الثامنة

قياس جودة الخدمات من منظور العملاء

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات
- مقاييس عدد الشكاوى
- مقاييس الرضا
- مقاييس الفجوة
- مقياس الاداء الفعلي
- مقاييس العميل الموجة بالقيمة
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء

الوحدة التاسعة

خطة عمل للتميز في خدمة العملاء

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء
- المبادئ الاثنى عشر لخدمة العملاء
- مختبر عملي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي

الوحدة الرابعة

العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء

- مفهوم الخدمة
- مربع الخدمة
- مفهوم التميز في الخدمة
- أسرار التميز في الخدمة
- قواعد تقديم خدمة جيدة
- فهم توقعات العملاء
- سنة توقعات شائعة

الوحدة الخامسة

التعامل مع شكاوى العملاء

- استمع للعملاء
- اتخذ خطوات لحل المشكله
- كيف تحول الشكوى لفرصة
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الواقع العملي

الوحدة السادسة

بناء وإدارة جودة الخدمة

- جودة الخدمة
- الابعاد الخمس لجودةالخدمة
- نماذج جودة الخدمة
- سنة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها