

# تحقيق التميز في خدمة العملاء

## أهداف الدورة التدريبية

بنهاية هذه الدورة التدريبية ستكون قادراً على:

- مراجعة معايير خدمة العملاء
- تطوير و تفهم توقعات العملاء الداخليين و الخارجيين
- شرح كيفية التعامل مع العملاء الصعبين بطريقة فعّالة
- وضع الأهداف و الغايات بشكل ذكي SMART لزيادة الإنتاجية اليومية
- الإستفادة من أساليب التعامل مع الضغوط لتخفيف حدة التوتر

## أثر التدريب على المؤسسة

- المشاركة في رؤية موحدة لخدمة العملاء
- توحيد النظام الخاص بالتغذية الراجعة لخدمة العملاء
- تحسين الإتصال بين قطاعات المؤسسة
- التركيز على فرق العمل و تحفيزها و زيادة الكفاءة
- زيادة المحافظة على العملاء و نمو الإيرادات

## أثر التدريب على المتدرب

- الشعور بالتقدير لدورهم في مساعدة المنظمة على تحقيق التميز في خدمة العملاء
- الإطلاع على أحدث الأساليب لتقديم خدمة ذات مستوى عالمي
- تعزيز المهارات القيادية و الإتصالات اللازمة للتفوق في حياتهم المهنية
- زيادة الثقة في قدراتهم على العمل باحترافية مع العملاء الغاضبين أو الصعبين
- ضبط أسلوبهم الخاص ليصبح أكثر قابلية للتكيف لتحقيق النجاحات
- تحسين مهارات إدارة الوقت و زيادة الإنتاجية

## الفئات المستهدفة

- ممثلي خدمة العملاء CSR
- المشرفين
- مديرو الإدارات
- مديرو الحسابات
- من لديهم الرغبة في التميز على المستوى المهني و الشخصي

## محاوور الدورة

### وضع معاير التميز في خدمة العملاء

- فوائد توفير خدمة ممتازة للعملاء
- التصرفات التي تزيد عما يتوقعه العميل
- أهمية إدارة توقعات العملاء الداخليين و الخارجيين
- الإنطباعات الأولية: ماذا يرى عميلك و يسمع
- معرفة أنماط العملاء الأربعة

### توصيل رسالة خدمة العملاء

- كيفية إيصال مؤسستك لرسائل خدمة العملاء
- تفهم إتصالات عميلك غير اللفظية
- نصائح لبناء الثقة و الألفة، وجهاً لوجه أو عبر الهاتف
- تطوير مهارات الإصغاء الخاصة بك لتعزيز الإتصالات
- إستخدام أسلوب الأسئلة لتحديد توقعات العميل و متطلبات الخدمة
- نصائح لإستخدام الهاتف لتعزيز الصورة المهنية
- طرق التواصل الكتابي

### معالجة الشكاوى و العملاء و التعامل مع العملاء الصعبيين

- أهمية شكاوى العملاء، و لماذا ينبغي تشجيعها
- إستراتيجيات للمساعدة في تهدئة غضب العملاء
- إدارة العواطف خلال المواقف العصبية
- تمكين العاملين من إنجاز المهام

### مبادئ الإقناع

- طلب التغذية المرتدة من العملاء و الزملاء
- فن الأخذ و العطاء و ردود الفعل
- التفاوض المفيد للطرفين
- الكلمات و النغمات التي يجب تجنبها أثناء الحديث
- نموذج الأبعاد الخمسة للتميز في خدمة العملاء
- أفضل الممارسات من أجل التعامل مع المكالمات و التوثيق و ضمان الجودة
- قياس و رصد رضا العملاء

### الموقف الصحيح لخدمة العملاء

- أهمية التصرفات و العمل الجماعي
- التركيز على التحسين المستمر
- نصائح لإدارة الضغوط لزيادة الإنتاجية
- رسالة و رؤية خدمة العملاء