إدارة حسابات العملاء و تحقيق رضا العملاء

فكرة الدورة

- أدركت الشركات و المؤسسات الناجحة أن رضا العملاء و إسعادهم سباق حتمي، بلا خط نهاية، و أن الشركات و المؤسسات الرابحة القادرة على الإستمرار و النمو و التميّز هي تلك الشركات و المؤسسات التي تُصرّ على خوض هذا السباق الحتمي الصعب، و لم يعد إسعاد العملاء نتيجة بسيطة يمكن تحقيقها بتقديم خدمة أو سلعة مميزة، بل أصبح إسعاد العميل يتطلب تضافر جهود كافة إدارات و أفراد المؤسسة لتصبح المؤسسة بالكامل موجهة نحو إسعاد العميل.
- و تُعتبر فاعلية و كفاءة إدارة حسابات العملاء واحدة من أهم متطلبات إسعاد العملاء و بناء علاقة إيجابية مُستدامة معهم، و بالتالي فخلال هذه الدورة التدريبية المقدمة من معهدنا ستتعرّف على مبادئ و أدوات و إستراتيجيات إدارة حسابات العملاء و أهم الممارسات الإيجابية التي تمكنك من تحقيق أعلى مستويات الولاء لدى العملاء.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة التدريبية سيكون المشارك قادراً على:

- إستيعاب المفاهيم و المبادئ الأساسية الخاصة بإدارة حسابات العملاء و رضا و إسعاد العملاء
- القيام بالواجبات و المسئوليات المهنية اللازمة لإدارة حسابات العملاء بكفاءة و فاعلية
- تطبيق الممارسات الحديثة لإدارة حسابات العملاء و بناء علاقات مستدامة معهم
- تطبيق معايير الجودة في إدارة حسابات العملاء و خدمتهم من أجل إسعادهم
- التعامل الفعّال مع شكاوى و إقتراحات العملاء بشكل يحقق و يتجاوز توقعاتهم

الفئات المستهدفة

- من الحقائق الأساسية في إسعاد العملاء، و التي إتفق عليها كافة الأكاديميين و الممارسين، أن إسعاد العملاء ليست فقط مسؤولية القائمين فقط على الإدارة التي تحمل هذا المسمى أو ما شابهه، و لكنها وظيفة و مهمة كل فرد في المؤسسة، و بالتالي فجميع مديري و موظفي المؤسسات الموجهة بإسعاد العملاء مدعوين لحضور هذه الدورة التدريبية الإفتراضية، و خاصةً:

- مديري إدارات خدمة العملاء
- ممثلي خدمة العملاء CSR
- مشرفين خدمة العملاء
- مشرفين و مديرين المبيعات
- مديري الإدارات
- جميع الموظفين المتعاملين مع العملاء
- من لديهم الرغبة في التميّز على المستوى المهني و الشخصي

محاور الدورة

أساسيات إسعاد و رضا العملاء و إدارة حسابات العملاء

- من هو عميلك؟
- ما هية و أهمية إدارة حسابات العملاء
- علاقة إدارة حسابات العملاء بالمبيعات و خدمة العملاء
- مسؤوليات و واجبات إدارة حسابات العملاء
- أنواع العملاء

الأدوات الحديثة لضمان إسعاد العملاء

- مقاييس جودة خدمة العملاء
- إدارة توقعات العملاء
- نموذج كانو لإرضاء و إسعاد العملاء
- حل مشاكل العملاء و التعامل مع شكواهم
- الممارسات المتميزة للإدارة الفعالة لحسابات العملاء