



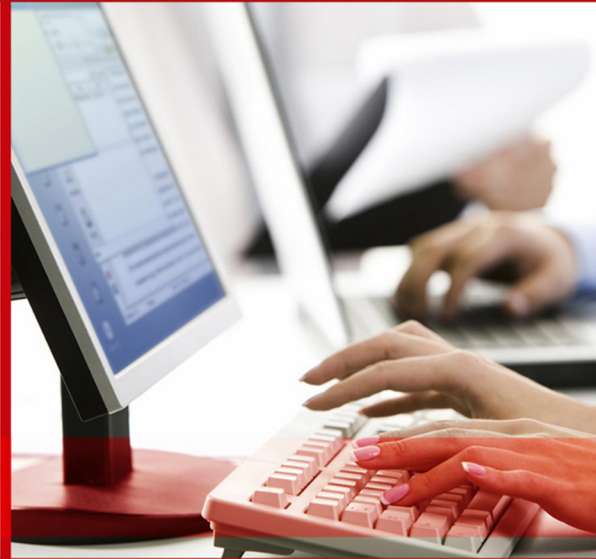
British Training

استراتيجيات الابداع في خدمة العملاء

27 مايو - 7 يونيو 2018

الكويت

holiday inn hotel





British Training

## استراتيجيات الابداع في خدمة العملاء

رمز الدورة: M103 تاريخ الإنعقاد: 27 مايو - 7 يونيو 2018 دولة الإنعقاد: الكويت - hotel inn holiday التكلفة: USD 3750

### مقدمة عن الدورة التدريبية

أعطى العملاء أو المستفيدين أو المتعاملين هم Clients  
أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديم سلع أو خدمات Good أو برنامج Service ومشروع ProjectProgram 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 تميز في خدمتهم؟

### الهدف العام من الدورة التدريبية

- التعرف على شكل المرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا المرم
- إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته وأشباعاته - هو الهدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته
- 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 نظر بيع الخدمات.
- التدريب على أساليب 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 الأعمال؟

- المرم 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, Importance of customer



British Training

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

## الوحدة الثالثة:

### أهمية وأساليب التعامل مع العملاء

- ماهية التميز في خدمة العملاء Customer service excellence
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ماذا يريد العملاء؟ What do customer wants?
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivate customers to deal with specific company?
- تهرين حب لعميلك ما تحب لنفسك
- تهرين أنا لن أعود إليك
- دستورنا في التعامل مع العملاء
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد
- كيف تدعم 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
- مبيع 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

- استوعب 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
- خوسمة مراحل للرد على اعتراضات العملاء
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي
- Applying the five step process

## الوحدة السابعة:

### بناء وإدارة جودة الخدمة Building and managing service quality

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

## الوحدة الثامنة:

### القياس المقارن لتحسين الجودة Benchmarking for quality improvement

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

## الوحدة التاسعة:

### قياس جودة الخدمات من منظور العملاء

Factors that differentiate excellence for customer service

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



British Training

الوحدة العاشرة:

customer service action plan

خطة عمل للتهيؤ في خدمة العملاء

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