

خدمة العملاء – محاكاة الأعمال

المبيعات، التسويق وخدمة العملاء

وصف المحاكاة:

تحاكي Silega Care™ شهرين من العمليات التجارية. يشارك المشاركون في محاكاة أعمال جذابة وعالية التأثير مصممة لمساعدتهم على اكتشاف وتنفيذ العوامل الرئيسية لخلق تجربة رائعة للعملاء. يجب عليهم التعامل مع الضغوط والعقبات المشتركة، وحل النزاعات، وخلق الثقة، وتحقيق نتائج قابلة للقياس. يكتشفون معًا العلاقة بين عناصر الخدمة المختلفة وكيفية تنفيذها في بيئة حقيقية.

إلى من يوجه البرنامج:

عناصر خدمة العملاء في الخطوط الأمامية ومديري خدمة العملاء ومديريها ومديري فرق المبيعات والمبيعات، والمناطق التي لها تفاعلات مع العملاء أو خدمة مثل هذه المناطق

أهداف المحاكاة:

بنهاية هذا البرنامج، سيتمكن المشاركون من معرفة:

- كيفية تقييم تكلفة الخدمة السيئة ومكافآت الخدمة المتميزة
- العناصر الرئيسية لخدمة العملاء المتميزة
- كيفية الاستماع وفهم الاهتمامات الحقيقية للعميل بشكل أفضل
- كيفية تقدير العملاء حقًا وأهميتهم لنجاح الأعمال
- كيفية التعامل مع المواقف الصعبة مع العملاء واستعادة الثقة
- المكونات الرئيسية للتواصل الفعال وكيفية تجنب سوء الفهم
- كيفية قياس وتنمية مستوى العلاقات مع العملاء * طرق عملية لتحسين كل من الخدمة الداخلية والخارجية
- كيفية تحسين الإنتاجية وتوفير التكاليف عند التعامل مع العملاء؟
- طرق مفاجأة إيجابية للعملاء وتجاوز التوقعات

محتويات المحاكاة:

- تحويل ثقافة الخدمة وتعزيز النتائج
- تطوير فهم أفضل لاحتياجات العملاء الصريحة والضمنية
- تحسين الاتصالات الداخلية
- مساعدة الناس على رؤية دورهم الفردي في خدمة العملاء
- إنشاء توافق عبر المؤسسة نحو خدمة أفضل
- تأسيس رؤية مشتركة للتميز في الخدمة
- تطبيق نهج موحد لخلق تجارب خدمة لا تنسى
- زيادة رضا العملاء والولاء عن طريق التعامل مع الطلبات بشكل أكثر كفاءة
- إنشاء موقف استباقي وإيجابي عند خدمة العملاء
- بناء الثقة والولاء في وقت مشبوه



بقاعات التدريب



١٢ ساعة



٦٤٦٠
جنيه مصري

خدمة العملاء – محاكاة الأعمال

المبيعات، التسويق وخدمة العملاء

استراتيجية التقييم والحضور:

سيتم تقييم المتدربين بناءً على المشاركة والتدريبات الجماعية

اللغة المستخدمة:

العربية

متطلبات الحضور:

لا يوجد

عن الشركة

Silega هي شركة دولية ديناميكية متخصصة في الحلول المبتكرة لتعزيز العمليات التجارية والأداء، تركز Silega على الاستفادة من التكنولوجيا المتقدمة، وتقدم مجموعة من الخدمات المصممة لتحسين العمليات وتحسين الكفاءة ودفع النمو. مع الالتزام بالتميز ورضا العملاء، تهدف Silega إلى تمكين المؤسسات من التنقل في تعقيدات مشهد الأعمال الحديث. من خلال دمج الأدوات والاستراتيجيات المتطورة، تضع Silega نفسها كشريك موثوق به للشركات التي تتطلع إلى الازدهار في بيئة تنافسية.



بقات التدريب



١٢ ساعة



٦٤٠
جنيه مصري