

# فن الضيافة للقطاع المصرفي (موظفي الأمن)

تطوير المهارات الشخصية

## وصف البرنامج:

الضيافة في القطاع المصرفي أمر بالغ الأهمية لنجاح العمليات اليومية ونجاح المنظومة ككل. تُعد هذه الدورة الطلاب بما يلزم لتوجيه العمليات اليومية لهذا القسم الحيوي، بدءاً من إدارة «الصورة الكبيرة» وصولاً إلى التفاصيل الفنية.

## إلى من يوجه البرنامج:

مقدمي خدمة الامن

## أهداف البرنامج:

بنهاية هذا البرنامج، سيتمكن المشاركون من:

- فهم معنى خدمة العملاء
- أهمية خدمة العملاء للبنك
- تقديم خدمة متميزة للعملاء الداخليين والخارجيين
- الظهور بمظهر مشرف امام العملاء
- إتيكيت خدمة العملاء
- كيفية تجنب حدوث المشكلات مع العملاء
- التعامل مع الشكاوى بشكل ايجابي وفعال

## محتويات البرنامج:

- تعريف فن خدمة العملاء
- أهمية موظفي الامن في تقديم خدمة العملاء للبنك
- معرفة الآثار المترتبة على الخدمة الممتازة والخدمة السيئة
- ما هي توقعات العميل من موظفي الامن
- لغة الجسد في عالم خدمة العملاء
- أساسيات فن الضيافة لموظفي الامن
- الأخطاء الشائعة في التعامل مع العملاء
- قواعد المظهر والنظافة الشخصية
- قراءة لغة الجسد للعملاء.
- التعرف على مفاتيح الخدمة الممتازة
- كيفية تجنب حدوث الشكاوى.
- كيفية التعامل مع العميل الغاضب.
- متى تتأسف للعميل وكيف.
- كيفية تحويل العميل الغاضب لعميل راضي



بقات التدریب



٨ ساعة



٢٦٨٠  
جنيه مصري

# فن الضيافة للقطاع المصرفي (موظفي الأمن)

تطوير المهارات الشخصية

## استراتيجية التقييم:

سيتم تقييم المتدربين بناءً على المشاركة والتدريبات الجماعية

## يمنح هذا البرنامج عدد:

٠ وحدات تعليم مستمر

## لغة البرنامج:

العربية

## متطلبات الحضور:

لا يوجد



بقات التدريب



٨ ساعة



٢٦٨٠  
جنيه مصري