

التعامل الاحترافي في خدمة العملاء

التسويق، المبيعات، وخدمة العملاء



9028



بقاعات التدريب



٨ ساعة

وصف البرنامج:

يهدف هذا البرنامج إلى تطوير مهارات خدمة العملاء من خلال التركيز على المبادئ الأساسية والتقنيات المتقدمة في التعامل مع العملاء، يتناول البرنامج استراتيجيات تحسين التواصل، فهم احتياجات العملاء، وإدارة التحديات لضمان تجربة خدمة استثنائية. كما يركز على مهارات التواصل الفعال، حل المشكلات، وإدارة الضغوط لتسهيل الأداء المهني وتحقيق رضا العملاء.

إلى من يوجه البرنامج:

تم تصميم هذا البرنامج لموظفي خدمة العملاء، والمسؤولين عن تحسين تجربة العملاء في مختلف القطاعات.

أهداف البرنامج:

- شرح مبادئ خدمة العملاء الأساسية والاستراتيجيات الفعالة التي تحقق رضا العملاء.
- استخدام تقنيات حل المشكلات للتعامل مع تحديات خدمة العملاء بكفاءة.

محتويات البرنامج:

الجزء الأول: أساسيات خدمة العملاء

- شرح مبادئ خدمة العملاء.
- تحليل سلوك العملاء.
- صياغة الأهداف.
- استكشاف عناصر الخدمة المتميزة.
- تفسير ثقافة الخدمة.
- تطبيق مهارات حل المشكلات.
- قياس الأداء.
- تعزيز الخدمة.
- تنمية مهارات التواصل.
- تبني السلوكيات المؤثرة.

الجزء الثاني: مهارات التعامل مع العملاء

- تطبيق مهارات التواصل.
- تمييز لغة الجسد.
- تحسين استخدام الصوت.
- تطوير مهارة طرح الأسئلة.
- بناء التعاطف.
- استخدام الحديث الفعال.
- تنفيذ استراتيجيات التواصل عبر الهاتف.
- إدارة الطلبات.
- معالجة العملاء الصعبين.
- تطبيق الحزم.
- تحليل المشكلات.
- ممارسة التأمل الذاتي.
- إدارة الضغوط.

استراتيجية التقييم:

سيتم تقييم المتدربين بناء على تفاعلهم أثناء حضور هذا البرنامج ومشاركتهم في التدريبات الجماعية والفردية.

اجتياز هذا البرنامج بنجاح يؤهل المتدربين للحصول على:

عدد ١٠ وحدات تعليم مستمر

اللغة المستخدمة:

العربية

متطلبات الحضور:

لا يوجد