

فن الضيافة في القطاع المصرفي لموظفي الأمن

تطوير المهارات الشخصية



9056



بقاعات التدريب



٨ ساعة

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، بدءًا من إدارة «الصورة الكبيرة» وصولاً إلى التفاصيل الفنية.

إلى من يوجه البرنامج:

يوجه هذا البرنامج إلى موظفي الأمن بالقطاع المصرفي.

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 الجسم 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

استراتيجية التقييم:

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

اللغة المستخدمة:

العربية

متطلبات الحضور:

لا يوجد

Instructor Bio:

Mr. Hany Fayez

Hany has more than 15 years of experience in the field of Hospitality, HR, training & human development, strategic management and coaching through being able to design both strategic and HR plans.

Hany's area of expertise in Manpower Planning, Talent Management, Culture Management, Performance Management, Psychometric Testing & Analysis, Succession Planning, Training & Development, Team Building & Coaching

His working experience included working in many companies such as:

- Mimar Egypt (150+ Head Count)
- JW Marriott & Renaissance Cairo Mirage City (+1500 Head Count)
- Medmark Health & Life (Brokerage & TPA) (+120 Head Count)
- Comtec for Import & Export (+650 Head Count)

Current Position:

- Founder & Managing Director at ConTrain Business Solutions March

Education:

- Master of Arts in Communication Practice - University of Wales, UK
- Bachelor of Business Administration - Faculty of Commerce, Ain Shams University

Certifications:

- Certified Psychometric Test Professional - Middle Earth HR & Carlton Advanced Management Institute, Dubai, UAE.
- HR Diploma - American University in Cairo
- Certified Corporate Trainer - Dale Carnegie & Associates