

أسس الخدمة المتميزة



1. كيفية الوصول لأعلى مستويات من الخدمة المتميزة لتحقيق رضا العملاء.
2. تحقيق العلاقة السلوكية السليمة مع جميع أنماط المتعاملين وقراءة هذه الأنماط للوقوف على أنساب طريقة للتعامل.
3. مهارات التعامل في فرق العمل ومهارات الاتصال.
4. الوصول لتوقعات العملاء وتحقيقها والوقف على آفاق جديدة من الخدمة المتميزة.

المشاركون:

مسؤولي التسويق و المبيعات و موظفي خدمة العملاء و علاقات العملاء.

محتويات البرنامج:

- مفهوم الخدمة المتميزة

- الاختلال - الإحساس باختلال الساعة الزمنية سببه .
- اكسير الخدمة المتميزة
- اعرف جوانب اهتماز خدمتك
- ما وظاھر الاهتمام بالعميل؟
- رضاء العميل .. هو الغاية
- أنماط السلوك الإنساني
- فعالية أنماط السلوك الإنساني
- تحليل العلاقات التبادلية
- قواعد السلوك الناجح لفريق العمل
- السلوكيات الإيجابية والسلبية لفرق العمل
- المهارات السلوكية في مجال إدارة جماعات العمل
- مفاهيم وأساليب الاتصال
- الاتصالات (الأنواع / الوسائل / المعوقات)
- الانصات ودوره في نجاح عملية الاتصال
- فن إجراء الحوار
- لغة الجسم
- التعبيرات غير اللفظية
- حاجات العميل .. عشرة
- خريطة توقعات العملاء
- مبادرات التمييز في أداء الخدمة
- 50 طريقة للاحتفاظ بالعملاء للأبد
- أنواع الشخصيات واقتراحات لمعالنتها
- مبادئ وأساليب معالجة الاعتراضات

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

00971504646499 
info@britishtc.org 
www.britishtc.org 