

## بروتوكول وفنون التميز في خدمة العملاء

بتاريخ

الرسوم (\$) ٣٢٠٠

[سجل الآن](#)

دبي

٢٨ يناير - ٠١ فبراير ٢٠٢٤



مقدمة:

التميز مفهوم جديد وكلمة ذات مغزى بدأ استخدامها حديثاً في الفكر التطبيقي لخدمة العملاء بالمنظمات المعاصرة ويركز هذا المفهوم على كيفية صياغة الفكر الابتكاري المتميز في إطار المنهج التطبيقي لعلاقات وخدمة العملاء .

وتأتي خدمة العملاء في مقدمة أنشطة الاتصال الإنساني في تقديم الخدمات وقوة المنافسة بين الشركات لضفاء المحافظة علي العملاء وبراهج ولاء العملاء.

ومن هنا جاءت أهمية تنمية مهارات المشتغلين بتقديم الخدمات أو الاتصال بالجمهور وخاصة كبار الشخصيات على فنون علم الإتيكيت والبروتوكول ومهارات تقديم الخدمة فائقة التميز.

أهداف البرنامج:

1. التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة العملاء
2. تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء و تقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
3. تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
4. تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو العملاء
5. تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
6. تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
7. تنمية مهارات المشاركين في تصميم وتنفيذ المسوح للاستطلاع رضا العملاء وموظفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة
8. التعرف على معوقات خدمة العميل والتخطيط للتغلب عليها .
9. التدريب على التخطيط لتطوير خدمة العملاء .

## المشاركون:

العاملين في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملًا مكثفًا مع العملاء.

كافة المستويات الإشرافية والإدارية المسؤولة عن تحقيق جودة خدمة العملاء وكل من يتطلب عملهم التعامل المباشر مع العملاء.

## المحتويات:

### المحور الأول:

### أنواع العملاء:

- العملاء الداخليين (الموظفين)
- العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)

- توقعات العملاء
- مستويات الخدمة
- عناصر تقييم جودة الأداء
- عناصر الخدمة المتميزة

## المحور الثاني:

### العناية بالعملاء:

- الحاجات الأساسية للعملاء
- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
- خطوات جودة خدمة العميل
- الاهتمام بالعميل
- إسعاد العملاء
- مهارات الاتصال مع العملاء
- مهارات الاتصال الشفهي (محادثة, إصغاء, إقناع)
- مهارات الاتصال الكتابي (رسائل خارجية , ومذكرات داخلية , وريد الكتروني , وفاكس)
- مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)

## المحور الثالث:

### التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء:

- قواعد عامة في التعامل مع العملاء
- معالجة شكاوى العملاء
- التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء

### مبادئ الخدمة المتميزة:

- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء

- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء
- اختيار وتدريب وتمكين الموظفين
- الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها

#### المحور الرابع:

#### مهارات التعامل مع الشخصيات الهامة:

- مهارات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- مكونات عهلية الاتصال
- مهارات لغة الجسد خارطة الطريق التوصل المحترف مع الشخصيات الهامة
- معوقات الاتصال الفعال والتعامل مع كبار الشخصيات
- الأحاديث المهنوعة مع كبار الشخصيات
- مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة من كبار الشخصيات
- الاتجاهات الحديثة في التعامل مع كبار الشخصيات لسيدات الأعمال
- سمات وخصائص سلوك كبار الشخصيات

#### المحور الخامس:

#### خطة اسس التميز في تقديم الخدمات للشخصيات الهامة:

- الخدمة ذاتها
- قنوات تقديم الخدمة المتميزة للشخصيات الهامة
- طبيعة طالب الخدمة ( وفقا لخطة تصنيف العملاء )
- طبيعة مقدمي الخدمة للشخصيات الهامة
- الإبداع والابتكار في تقديم الخدمات
- طبقا لتجربة برنامج الشيخ خليفة لتمييز الحكومي ( التميز في تقديم الخدمات
- حالات عملية تطبيق علي الخدمات فائقة التميز للشخصيات الهامة

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

00971504646499   
info@britishtc.org   
www.britishtc.org 