

ادارة الخدمات والتعامل المتميز مع الشكاوى وتحقيق رضا العملاء



أهداف البرنامج:

1. تدريب المشاركين على استخدام وتطبيق المنهج والأساليب العلمية في ممارستهم للأنشطة المتعلقة بالعملية التدريبية ، لزيادة فعاليتهم في إدارة وتسخير المراحل المتكاملة للنشاط التدريبي في منظماتهم .
2. تأهيل المشاركين للقيام بواجبات ومهام وظائفهم في التعامل الأمثل مع الجمهور لخلق انطباع طيب لدى طالبي الخدمة من الجمهور ورفع مستوى الخدمات الجماهيرية المقدمة من الهيئة إلى مستوى الأرضاء.
3. تنمية المهارات الإبداعية والابتكارية لتطوير وتقديم الخدمة المتميزة للعملاء والشخصيات VIP.

كافة العاملين والموظفين الذين يتصلون بشكل مباشر أو غير مباشر مع الجمهور.

المحتويات:

المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء كمهارات عقلية وجسدية ومتقدمة:

- القدرات البشرية الفردية ومهارات فهم الذات.
- السمات الشخصية المتقدمة للشخصية الناجحة وكيفية التعامل مع خدمة العملاء.
- برامج التطوير الشخصي وعلاقتها بالصفات السلوكية الأساسية.
- القدرات الفنية وأثر برامج تطوير الذات عليها.
- مفهوم تحليل الشخصيات وأثره على زيادة الخدمة في برامج رعاية العملاء.
- المهارات السلوكية وكيفية الاستفادة الحقيقية من محددات السلوك.
- مراحل تطوير الشخصية القيادية وعمليات الاكتساب والتأهيل.
- عوامل الإغفال البشرية ومهارات التقدم والارتقاء.

عوامل تحقيق التمييز في خدمة العملاء من خلال قياس جودة الخدمة ومفهومها:

- الذكاء العاطفي ومراحل اكتساب المهارات الاجتماعية طبقاً لمنهجية دانيال جولمان ما يعني خدمة العملاء وواقعية مفهوم العملاء دائماً على حق.
- خدمة العملاء بالمفهوم الإداري الحديث ومدى أثر ذلك على إتقان الخدمة.
- أهمية الأفعال الرمزية في تنفيذ الخطة الإستراتيجية لجودة العملاء ومدى تقدير المؤسسة للقائمين على التنفيذ.
- التأثير النفسي للأذوان ومدى رمزية عمليات التسويق على نوعية الخدمة المقدمة.
- تضارب وتضافر عمليات التسويق مع خدمة العملاء وأثر ذلك على نجاح المؤسسات.
- استقرار المؤسسات وأثر عمليات خدمة العملاء على إدارة الجودة.
- مميزات الإدارة الإستراتيجية لخدمة العملاء كوسيلة لدعم التنافسية

التعامل الإبداعي مع شكوى العملاء وتحليل الاعتراضات وكيفية الرد عليها:

- على عمليات رعاية خدمة العملاء وإيجابها العمليات الفنية الإدارية ومدى أثرها سلباً.
- مهارات التطوير النفسي والخدمي لفريق رعاية العملاء وأثرها على جودة الخدمة.
- عمليات الرقابة والمتابعة وأثرها على تحقيق رضاء العملاء.

- هل يحتاج العملاء حقاً لحل مشاكلهم؟
- أهمية تقديم الرعاية الخدمية للعملاء وأثرها نفسياً على مدى قبول العملاء.
- حقيقة العمليات التسويقية وأثرها من حيث الربح والخسارة تتعلق بخدمة عملاء الشركة.

جودة خدمة العملاء وأثرها إدارياً على العملية الإنتاجية للمؤسسة:

- يعني جودة الخدمات ومتى تكون الجودة متميزة.
- المهارات الشخصية في مسؤولي خدمة العملاء وما هي المتطلبات المهنية؟
- مفهوم جودة الخدمة والبعد الخامس لجودة خدمة العملاء.
- إبداعات الخطوات الستة لتحليل الجودة وتحسينها.
- معايير جودة الخدمة العالمية ووضع معايير استثنائية لكل مؤسسة.
- برامج دعم وتدريب العملاء الداخليين وأثر ذلك على زيادة الوعي الخدمي داخل المؤسسة.
- منهجية الدعم الفني والتكنولوجي لزيادة رعاية العملاء بموجب توثيق الخدمة
- أثر عمليات القياس المقارنة لتحسين ورعاية عمليات الجودة.

ريادة العمل الخدمي كطريق حقيقي لتحقيق الإنجازات وتطبيق نظريات رضاء العملاء:

- مراحل ومناهج ادارة خدمة العملاء وطبيعة انتهاها للتتبؤ الاستراتيجي.
- مناهج الادارة البدائية كنموذج لعملية الإنتاج.
- مرحلة إهمال مبدأ خدمة العملاء كان مرحلة من مراحل التسويق.
- مرحلة التسويق استناداً على فلسفات تحقيق رضاء العملاء
- منهج الدراسات المقارنة لتشخيص وتوجيه احتياجات العملاء.

أنواع الأزمات ومتطلبات إدارة خدمة العملاء استراتيجية

- التخطيط لعمليات خدمة العملاء كمتطلب تنفيذي اساسي
- فريق إدارة خدمة العملاء وخطوات تدريبية وتقديرية
- سجل حالات خدمة العملاء المفاجأة والمتوترة.
- وسائل علمية لتفعيل خدمة العملاء مثل التدريب على المحاكاة والسيناريو

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار

- العمل ضمن مجموعات التمارين الجماعية والتطبيقات العملية

00971504646499 
info@britishtc.org 
www.britishtc.org 