

مهارات خدمة العملاء

البرنامج

التدريبي

العربية

لغة البرنامج

15 ساعة

مدة البرنامج

- توضيح مفهوم خدمة العملاء
- فهم كيفية تأثير سلوكك على سلوكيات الآخرين.
- توضيح مفهوم الثقة بالنفس كمهارة تساعد في حل المشكلات.
- التعرف على علاقة التواصل و التفكير الايجابي بالإضافة الى العمل الجماعي
- بنظرة العملاء الى الخدمة المقدمة.
- تعلم تطبيقات التعامل مع الشخصيات الصعبة.
- تبني مفهوم التميز في تقديم خدمة العملاء.

اهداف البرنامج

تتضمن المواضيع الرئيسية للبرنامج ما يلي:

- ما هي خدمة العملاء؟
- من هم عملائنا؟
- الخدمة المتميزة و الخدمة السيئة.
- التفوق على التوقعات.
- التفكير الايجابي.
- خدمة العملاء و فريق العمل.
- فن الاتصال مع العملاء.
- الاستماع الفعال.
- الانطباعات الأولية.
- المظهر الخارجي.
- أسرار لغة الجسد.
- أهمية وضع و تحديد الأهداف.
- مبادئ إدارة الوقت.
- الميزات و الفوائد.
- فن التواصل عبر الهاتف.
- معرفة احتياجات العملاء.
- مواجهة الاعتراضات.
- التعامل مع العملاء الصعبين.
- كيف تجعل الخدمة المقدمة لا تنسى.

محتويات البرنامج

مخرجات التعلم

نهاية البرنامج، يكون المشاركون قادرين على :

- تغيير النظرة تجاه العملاء و توجيهها لدعم التميز في تقديم الخدمة.
- تطوير السلوكيات الايجابية و التحكم بالتوتر .
- تحسن التواصل بين فريق العمل.
- تعزيز الثقة بالنفس و اكتساب مهارات حل المشاكل
- ابتكار طرق جديدة للتعامل مع الشخصيات الصعبة و تحويلهم الى عملاء دائمين

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة جميع الموظفين الذين يتعاملون مع عامة الناس أو فرق العمل الداخلية، مهارات خدمة العملاء ستحسن قيمة الموظف من ناحية الأداء و التعامل مع الآخرين لمكان العمل و تدعم تطوير الموظف و مكان العمل بشكل مباشر.

المادة التدريبية / التكنولوجيا المستخدمة

شرائح عرض و أنشطة تدريبية متنوعة تشمل طرق التعلم عن طريق الممارسة و السمع و التفكير و العمل الجماعي.