



التميز في خدمة العملاء

وصف البرنامج التدريبية (الدورة التدريبية)

صمّم منهج التميز في خدمة العملاء ليتواءم مع المتطلبات العملية الخاصة بكل العاملين بالمكاتب الامامية وكل من يتولون خدمة العملاء و ذلك لتحسين قدرتهم لتحقيق رضى العميل عبر منهج تفاعليّ حيث يتضمّن المنهج أيضا فرصة لتبادل تمثيل الادوار بين مختلف الكوادر مما يسمح بتحقيق اهداف الدورة

الهدف العام من البرنامج التدريبي

- تنمية مهارات خدمة العملاء و التعامل معهم و إكساب المشاركين جميع المهارات اللازمة لذلك من مهارات اتصال واستقبال و نقاش و حوار
- تمكين المشاركين من خلق جو من الالفة مع العملاء والجمهور من خلال تدريبهم على منهجية حديثة لهذه الغاية.
- تمكين المشاركين من التعرف على الأنماط السلوكية للعملاء و الجمهور و تدريبهم على طريقة التعامل مع كل نمط.
- تمكين المشاركين من قراءة أفكار الاخرين من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية
- تمكين المشاركين من معرفة ما يجول بخاطر الاخرين من حركة أجسادهم.

الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي

- مفهوم وأساليب الخدمة المتميزة للعملاء.
- متطلبات الخدمة المتميزة للعملاء
- مهارات الاتصال الفعال بالعملاء.
- أهمية لغة الجسد في الاتصال.
- قوة السلوك الإنساني في التعامل مع العميل
- الأسباب والعوامل المؤثرة في تدني الخدمة.
- الخدمة ذات الجودة العالية.
- الأساليب الستة للتعامل مع العملاء .
- الإرشادات العشرة للمحافظة على العميل على المدى الطويل.
- اعتراضات وشكاوي العملاء وأساليب معالجته.
- الاحتراف في استخدام الهاتف.

