



مثلث الخدمة

الوصول إلى التميز في خدمة وعناية العملاء والسرعة في الأداء

الوصول إلى التميز في خدمة وعناية العملاء والسرعة في الأداء

الأهداف :

- مفهوم العميل وأسباب الإهتمام الخدمة المتميزة ومعايير التميز في الخدمة
- التعرف على أهمية التميز في خدمة العملاء.
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء وأساليب العناية بهم
- تطوير المهارات الفنية والشخصية - وخاصة مهارات الاتصال المطلوبة للتميز في خدمة العملاء والتعرف على أهمية وأساليب تقييم الخدمة كمدخل للتميز الدائم

المحتوى العلمي:

- العميل المدير
 - مفهوم العملاء
 - الهرم التنظيمي الجديد
 - العميل يدير الشركة
 - المقارنة المرجعية لأنجح النماذج
- ماذا يعني لنا العميل
 - أهمية العملاء
 - التميز في خدمة العملاء
 - ماذا يتوقع منا العميل
 - ماهي القيمة التي نقدمها للعميل
- خصائص الخدمات والعوامل التي تؤدي إلى التميز في خدمة العملاء
 - مفهوم الخدمة
 - مفهوم التميز ومراحل توصيل الخدمة
 - فهم توقعات العملاء
 - الخدمة الضعيفة والقيمة المضافة للخدمة المتميزة
 - وسائل التميز في تقديم الخدمة
- المهارات السلوكية في تقديم الخدمة للعملاء
 - دور الاتصال في تميز الخدمة
 - كيف تدير مقابلة ناجحة مع العميل
 - كيف تكتب رسالة مهنية إلى عميل
 - كيف تدير مكالمة هاتفية مع العميل
 - مهارات الاستماع الجيد ومبادئ إرجاع الأثر
 - تعبيراتك غير اللفظية ودورها في الاتصال بالآخرين
 - توجيه الأسئلة ودوره في أداء الخدمة المتميزة
 - أنماط التعامل مع الآخرين وتحليل العلاقات السلوكية المتبادلة
 - أنماط العملاء وكيفية التعامل معهم

- بناء منظومة جودة الخدمة
 - جودة الخدمة
 - بناء نظام جودة الخدمة
 - المقارنة المرجعية داخليا وخارجيا
- قياس رضا العملاء والتعامل مع شكاوى وإقتراحات العميل
 - طرق قياس رضا العملاء
 - نظام شكاوى اقترحات العملاء وطرق التعامل معه
 - مقاييس رضا العملاء المختلفة

المشاركون:

كافة العاملين الذين يتطلب علمهم التعامل مع العملاء الداخليين والخارجيين

