



# خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع



**AGILE LEADERS**  
Training Center

20 - 24 Dec 2024

فيينا



## خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع

المرجع: 22\_244148 التاريخ: 20 - 24 Dec 2024 الموقع: فيينا الرسوم: Euro 4900

### نظرة عامة:

يعتقد مشهد الأعمال المعاصر على التميز في خدمة العملاء، والذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً برضا العملاء. تستهدف هذه الدورة الفريدة تحسين الخدمة النشطة للعملاء والاستماع الفعال وتحسين الأداء. نتناول بعقو إنشاء نهج مركز حول العميل ونؤكد على أهمية مهارات التواصل، وتحديد الأهداف، والعمل الجماعي والتعاون.

### الجمهور المستهدف:

- مهثلي خدمة العملاء
- التنفيذيين المبيعات الذين يركزون على رضا العملاء
- القادة الفريق المسؤولين عن تحسين الأداء
- المديرين الذين يشرفون على تدريب الموظفين
- الأفراد الرأببين في تعزيز مهارات التواصل

### الاقسام التنظيمية المستهدفة

- خدمة العملاء
- المبيعات والتسويق مع التركيز على أبحاث السوق
- التدريب والتطوير مع التركيز على تدريب الموظفين والقيادة في خدمة العملاء

### القطاعات المستهدفة:

- التجزئة والتجارة الإلكترونية
- الضيافة و السياحة
- الاتصالات
- الرعاية الصحية
- الهيئات الحكومية و ها في حكها

### أهداف الدورة:

سينتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- إتقان مهارات التواصل لتفاعلات العملاء الفعالة
- تقنيات للاستماع الفعال وحل المشكلات
- استراتيجيات لتحسين الأداء وتحديد الأهداف
- أدوات لإدارة الوقت الفعالة والتخطيط والتنظيم
- تعزيز العمل الجماعي والتعاون لنتائج أفضل



## منهجية التدريب:

تتضمن منهجيتنا مزيداً من الجلسات التفاعلية، ودراسات الحالة المستندة إلى أبحاث السوق، والعمل الجماعي المُهم. نحن لا نقدم النظريات فقط، بل نشرك المشاركين في سيناريوهات واقعية لشحذ مهاراتهم.

## أدوات الدورة:

تشتمل أدوات الدورة على :

- دفاتر العمل المتكاملة حول التميز في خدمة العملاء.
- قوائم مرجعية لإدارة الوقت الفعالة
- قوالب للتخطيط والتنظيم

## جدول الدورة:

### اليوم 1: بناء أسس قوية في خدمة العملاء

- الموضوع 1: مقدمات حول كيفية إسعاد المتعاملين
- الموضوع 2: أهمية الاهتمام بالتفاصيل .
- الموضوع 3: استراتيجيات الاستماع الكامل لعملائك.
- الموضوع 4: الالتزام والموثوقية: تنفيذ ما تقوله في الوقت الذي تحدده
- المراجعة: استعراض المبادئ الأساسية لخدمة العملاء.

### اليوم 2: رفع الأداء و تحسين الاتجاهات

- الموضوع 1: دور الموقف في الأداء.
- الموضوع 2: بناء الثقة في التفاعلات مع العملاء.
- الموضوع 3: الصدق أفضل سياسة: الجوانب الإيجابية
- الموضوع 4: تنشيط نفسك من أجل أداء أفضل
- المراجعة: الأداء والموقف في خدمة العملاء

### اليوم 3: التخطيط للنجاح والتواصل الفعال

- الموضوع 1: نشاء بيان المهمة الشخصي لخدمة العملاء
- الموضوع 2: التخطيط المركز حول العميل وتحديد الأهداف
- الموضوع 3: استراتيجيات التواصل الفعال
- المراجعة: كيف يتأثر التخطيط والتواصل ببعضهما البعض



#### اليوم 4: خصائص القيادة وتأثر الفريق

- الموضوع 1: مقدمة عن القيادة الإيجابية في خدمة العملاء
- الموضوع 2: أسس العمل الجماعي الفعال
- الموضوع 3: بناء فريق متماسك ووثق
- الموضوع 4: كونك جزءاً من الفريق لنجاح الفريق
- الموضوع 5: التقييم الذاتي: ما الذي يمكنك فعله للتحسين؟
- المراجعة: تفاعل القيادة والعمل الجماعي في خدمة العملاء

#### اليوم 5: الحفاظ على الدافع وتقدير ردود فعل بناءة

- الموضوع 1: مراقبة خدمة العملاء من خلال النسائيب العملية
- الموضوع 2: طرق توثيق الملاحظات
- الموضوع 3: الطريقة الصحيحة لإعطاء ردود فعل ذات معنى
- الموضوع 4: دور خطط التطوير في تحسين الأداء
- الموضوع 5: قبول الإردود بأناقة من أجل التحسين المستمر
- المراجعة: دمج كل شيء: الدافع والتغذية الراجعة في خدمة العملاء

#### كيف تختلف هذه الدورة عن دورات خدمة العملاء الأخرى؟

تدمج دورتنا جوانب حاسمة مثل المسؤولية في خدمة العملاء ومهارات اتخاذ القرار. و تركز على التطبيق العملي أكثر من المعرفة النظرية، مما يضمن أن يتزود المشاركون باستراتيجيات عملية. تجسد دورتنا قيمة تحسين الأداء، مما يجعلها تبرز في عالم دورات خدمة العملاء.

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
 +447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)



## Gamified and Interactive Training

We understand that training delivery can be challenging, both online and offline. To ensure engagement and achieve learning objectives, we have developed our own activities and collaborated with industry-leading solutions to gamify our training sessions. This approach increases interaction levels and guarantees effective learning outcomes.



## Our Training Categories

We cover a wide range of training categories to cater to different needs and interests

- Branding, Marketing, Customer Relations, & Sales Programs
- Finance and Accounting Programs
- Human Resources Management Programs
- Management & Leadership Programs
- Political & Public Relations Programs
- Project Management Programs
- Quality & Process Management
- Self-Development Programs

Join Agile Leaders today and embark on a transformative journey towards becoming a more agile and effective leader. Experience our customer-centric approach, actionable training, and guaranteed return on investment. Let us help you unleash your full potential in the dynamic business landscape.



## Where to Find Us

You can join our training programs at our centers located in

We also offer online training sessions through the Zoom platform.



- Malaysia**  
Kuala Lumpur
- Morocco**  
Casablanca
- Spain**  
Barcelona
- France**  
Paris
- UK**  
London
- Italy**  
Rome
- Egypt**  
Cairo  
Sharm El-Sheikh
- Turkey**  
Istanbul
- Georgia**  
Tbilisi
- Azerbaijan**  
Baku
- UAE**  
Dubai



UAE, Dubai Investment Park First



+971585964727  
+447700176600



sales@agile4training.com