خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع

AGILE LEADERS
Training Center

خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع

نظرة عامة:

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

الجمهور المستهدف:

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

ستهدفة

- 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 ما في حكمها

أهداف الدورة:

سيتمكن 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:

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

أدوات الدورة:

على الدورة أدوات تشتمل :

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

جدول الدورة:

اليوم 1: بناء أسس قوية في خدمة العملاء

- .مقدمة:1 ال
حول كيفية إسعاد الم
- . بالتفاصيل
- .لعملائك الك
- :والموثوقية
تنفيذ ما تقو
- .العملاء لخد

اليوم 2: رفع الأداء و تحسين الاتجاهات

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

.

اليوم 3: التخطيط للنجاح والتواصل الفعال

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

اليوم 4: خصائص القيادة وتآزر الفريق

- الموضوع 1: مقدمة عن القيادة الإيجابية في خدمة العملاء
- الموضوع 2: أسس العمل الجماعي الفعال
- الموضوع 3: بناء فريق متماسك ومتحد
- الموضوع 4: كونك جزءًا 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 وتقديم ردود فعل بناءة

- الموضوع 1: مراقبة خدمة العملاء من خلال الأساليب 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 الردود 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 قمة 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

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 Cate gories

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