



خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع



AGILE LEADERS
Training Center

16 - 20 Mar 2027

محدث

خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع

المرجع: 22_11802 التاريخ: 16 - 20 Mar 2027 الموقع: مدريد الرسوم: Euro 5700

Award-Winning Customer Service 101 Ways To Guarantee Great Performance Overview:

The modern business landscape thrives on exceptional Customer Service Excellence, which is intricately connected to Customer Satisfaction. This unique course, "award-winning customer service 101 Ways To Guarantee Great Performance," targets the confluence of Proactive Customer Service, Effective Listening, and Performance Improvement. We delve deep into creating a Customer-Centric Approach and emphasize the importance of Communication Skills, Goal Setting, and Teamwork and Collaboration. Not just that, we explore the nuanced world of Non-Verbal Communication, Time Management, and how to handle Customer Complaints effectively.

Target Audience:

- Customer Service Representatives
- Sales Executives focusing on Customer Satisfaction
- Team Leads responsible for Performance Improvement
- Managers overseeing Employee Training
- Individuals keen on enhancing Communication Skills

Targeted Organizational Departments:

- Customer Service
- Sales and Marketing with an emphasis on Market Research
- Training & Development concentrating on Employee Training and Leadership in Customer Service

Targeted Industries:

- Retail & E-commerce Exceptional Customer Experience is paramount
- Hospitality & Travel focusing on Proactive Customer Service
- Telecommunications key on Quick Change Adaptability
- Healthcare Patient-centered Customer-Centric Approach

Course Offerings:

By the end of this training course, participants will be able to:

- Mastering Communication Skills for impactful customer interactions •
- Techniques for Effective Listening and Problem-Solving •
- Strategies for Performance Improvement and Goal Setting •
- Tools for efficient Time Management and Planning and Organization •
- Boosting Teamwork and Collaboration for superior results •

Training Methodology:

Our methodology embodies a blend of interactive sessions, market research-based case studies, and insightful group work. We don't just provide theories; we engage participants in real-world scenarios to hone their Conflict Resolution, Accountability in Customer Service, and Decision-Making Skills. Our feedback sessions, backed by actual Customer Feedback, ensure that learning is an ongoing process, promoting Resiliency in Customer Service.

Course Toolbox:

- Comprehensive workbooks on Customer Service Excellence •
- Checklists for efficient Time Management •
- Templates emphasizing Planning and Organization •
- Online resources on Product Knowledge and Market Research •

Course Agenda:

Day 1: Building Strong Foundations in Customer Service

- : Introduction to Delighting Your AudienceTopic 1 •
- : The Importance of Paying AttentionTopic 2 •
- : Strategies for Listening Completely to Your CustomersTopic 3 •
- : Understanding the Ins and Outs of Your BusinessTopic 4 •
- : Commitment and Reliability: Doing What You Say You Will, When You Say You WillTopic 5 •
- : Revisiting the Basic Principles of Customer ServiceReflection & Review •

Day 2: Elevating Performance and Attitude

- : The Role of Attitude in PerformanceTopic 1 •
- : Building Confidence in Customer InteractionsTopic 2 •
- : Honesty as the Best Policy: Ethical ConsiderationsTopic 3 •
- : Energizing Yourself for Optimal PerformanceTopic 4 •
- : Resilience: Learning How to Bounce BackTopic 5 •
- : Performance and Attitude in Customer ServiceReflection & Review •

Day 3: Planning for Success and Effective Communication

- : Creating Your Personal Mission Statement for Customer ServiceTopic 1 •
- : Customer-Focused Planning and Goal SettingTopic 2 •
- : The Two-Way Street of CommunicationTopic 3 •
- : Effective Strategies for Green Light CommunicationTopic 4 •
- : Speaking and Listening: The Core Elements of CommunicationTopic 5 •
- : How Planning and Communication Influence Each OtherReflection & Review •

Day 4: Leadership Qualities and Team Synergy

- : Introduction to Positive Leadership in Customer ServiceTopic 1 •
- : The Cornerstones of Effective TeamworkTopic 2 •
- : Building a Cohesive and United TeamTopic 3 •
- : Being a Team Player for Team SuccessTopic 4 •
- : Self-Assessment: What Can You Do to Improve?Topic 5 •
- : The Interplay of Leadership and Teamwork in Customer ServiceReflection & Review •

Day 5: Sustaining Motivation and Giving Constructive Feedback

- : Monitoring Customer Service through Hands-On ApproachesTopic 1 •
- : Methods for Documenting ObservationsTopic 2 •
- : The Right Way to Give Meaningful FeedbackTopic 3 •
- : The Role of Development Plans in Performance ImprovementTopic 4 •
- : Gracefully Accepting Feedback for Continuous ImprovementTopic 5 •
- : Bringing It All Together: Motivation and Feedback in Customer ServiceReflection & Review •

How This Course is Different from Other Customer Service Courses:

In a vast sea of customer service training courses, our offering stands out as the zenith of all-encompassing knowledge. We integrate crucial facets like Accountability in Customer Service, Decision-Making Skills, and Product Knowledge. Furthermore, we emphasize real-world applicability over mere theoretical knowledge, ensuring participants walk away with actionable strategies. Our course embodies the epitome of Performance Improvement, setting it apart in the realm of customer service courses.

فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية	



معدن التدريب

أهستردام هولندا	أكرا غانا	أثينا اليونان
الدار البيضاء المغرب	الجبيل المملكة العربية السعودية	استنبول تركيا
القاهرة مصر	الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر
باريس فرنسا	الهناوة مملكة البحرين	الكويت الكويت
بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا	باكو أذربيجان
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	حلي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زنجان تنزانيا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية
طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا
فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية

مدن التدريب

كيب تاون جنوب إفريقيا	كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	هدريد اسبانيا	ماربيا اسبانيا
ميونخ ألمانيا	هيلان إيطاليا	مونترو سويسرا
نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا	نيروبي كينيا