



خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع



AGILE LEADERS
Training Center

خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع

نظرة عامة:

الهدف من هذه الخدمة هو تحسين تجربة العميل من خلال توفير خدمة عملاء متميزة. هذا يتطلب تدريب الموظفين على مهارات التواصل الفعال، وفهم احتياجات العميل، وحل المشكلات بسرعة وكفاءة. كما يجب أن تكون الخدمة متاحة في جميع القنوات التي يستخدمها العميل، سواء كان ذلك عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي.

الجمهور المستهدف:

- العملاء الحاليين والجديدين.
- الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء.
- الفرق التي تدعم خدمة العملاء.
- الإدارات ذات الصلة بخدمة العملاء.
- الشركاء والموردين.

الأقسام التنظيمية المستهدفة

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة التدريب.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة التسويق.
- إدارة المبيعات.

القطاعات المستهدفة:

- قطاع التكنولوجيا.
- قطاع التجارة الإلكترونية.
- قطاع الخدمات المالية.
- قطاع الرعاية الصحية.
- قطاع التعليم.

أهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- التعرف على مفهوم Agile Leadership وأهميته في بيئة العمل الحديثة.
- التعرف على الفرق المتعددة التخصصات وكيفية عملها.
- التعرف على الفرق ذات التخصصات المتعددة وكيفية عملها.
- التعرف على الفرق ذات التخصصات المتعددة وكيفية عملها.
- التعرف على الفرق ذات التخصصات المتعددة وكيفية عملها.

منهجية التدريب:

تتضمن الدورة مجموعة متنوعة من الأساليب التعليمية بما في ذلك المحاضرات التفاعلية، ورش العمل، والتمارين العملية، والتقييمات، والمناقشات الجماعية، والتعلم الذاتي.

أدوات الدورة:

تشتمل أدوات الدورة على:

- أدوات إدارة المشاريع (PMI).
- أدوات إدارة الفرق (Scrum).
- أدوات إدارة العمليات (Lean).

جدول الدورة:

اليوم 1: بناء أسس قوية في خدمة العملاء

- الموضوع 1: مقدمة حول كيفية إسعاد المتعاملين.
- الموضوع 2: أهمية الاهتمام بالتفاصيل.
- الموضوع 3: استراتيجيات الاستماع الكاظم 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 الأخلاقية
- الموضوع 4: تنشيط نفسك من أجل أداء أفضل
- المراجعة: الأداء والموقف في خدمة العملاء

اليوم 3: التخطيط للنجاح والتواصل الفعال

- الموضوع 1: إنشاء 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 متعاضد ومتحد
- 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 النساليب 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 الإحباط بأنقاة 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 قوة تحسين الأداء، مما يجعلها تبرز في عالم دورات خدمة العملاء.



AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات الذهن السبراني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والذهن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع
الرشيقة

مدن التدريب



أهستردام - هولندا



أكرا - غانا



أثينا - اليونان



أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



إسطنبول - تركيا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



الرياض - المملكة العربية السعودية



بانكوك - تايلند



بالي - جمهورية إندونيسيا

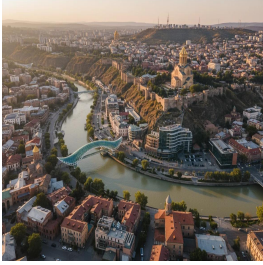


باكو - أذربيجان

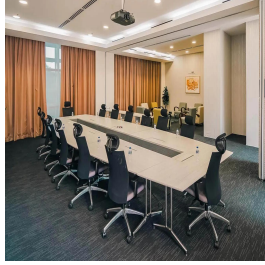


باريس - فرنسا

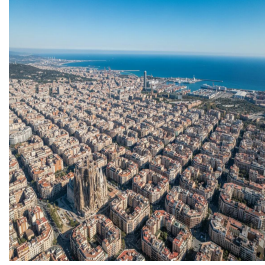
مدن التدريب



تبليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - إسبانيا



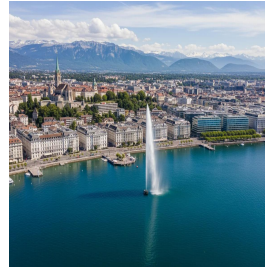
براغ - جمهورية التشيك



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



جنيف - سويسرا



جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية



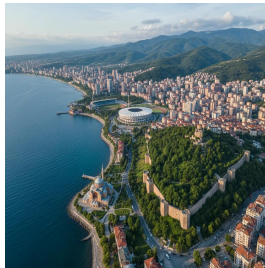
زنجبار - تنزانيا



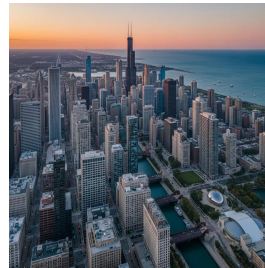
روما - إيطاليا



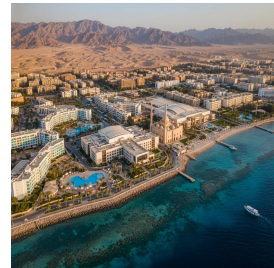
طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة الأمريكية



شرم الشيخ - مصر

مدن التدريب



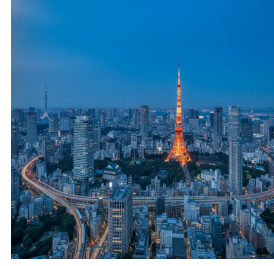
فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



طوكيو - اليابان



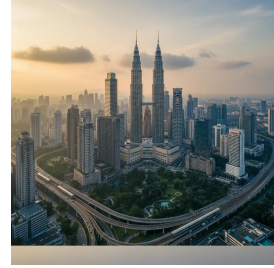
لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



مونتره - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا



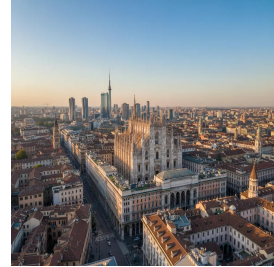
نيس - فرنسا



نairobi - كينيا



ميونخ - ألمانيا



ميلان - إيطاليا

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