

خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع

AGILE LEADERS
Training Center

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

الأقسام التنظيمية المستهدفة

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

AGILE LEADERS
Training Center

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:

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

AGILE LEADERS
Training Center

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:.مقدمة 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 الأخلاقية
- الموضوع 4: تنشيط نفسك من أجل أداء أمثل
- المراجعة:الأداء والموقف في خدمة العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

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 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.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية