

خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع

21 – 25 يونيو 2027

الدار البيضاء

AGILE LEADERS
Training Center

خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع

المرجع: 22_11762 **التاريخ:** 21 – 25 يونيو 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** Euro 4100

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

.

أدوات الدورة:

تشتمل أدوات الدورة على:

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

AGILE LEADERS
Training Center

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

.

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

AGILE LEADERS
Training Center

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.