

# من الجيد إلى الاستثنائي : دورة تحقيق التميز في خدمة العملاء

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

براغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# من الجيد إلى الاستثنائي : دورة تحقيق التميز في خدمة العملاء

**المرجع:** 6997_36087 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** براغ **الرسوم:** Euro 6000

## نظرة عامة على الدورة:

هذه دورة فريدة من نوعها تهدف إلى تمكين المحترفين من تقديم خدمة عملاء متميزة. توفر دورتنا تدريبًا شاملاً على خدمة العملاء، وتركز على تطوير المهارات الأساسية لخدمة العملاء. لا يمكن المبالغة في أهمية تدريب خدمة العملاء.

تركز هذه الدورة على الجوانب الحاسمة مثل خدمة العملاء المهنية، وجودة خدمة العملاء، واستراتيجية خدمة العملاء الفعالة. سيتعلم المشاركون أهمية خدمة العملاء لنجاح الأعمال وكيفية تطبيق أفضل مهارات خدمة العملاء في تفاعلاتهم اليومية .

## الجمهور المستهدف:

- محترفو خدمة العملاء
- قادة الفرق
- المديرون والمشرفون
- الأفراد الذين يسعون لتحسين مهاراتهم المهنية في خدمة العملاء
- الأفراد الذين يهدفون إلى تقديم التميز في خدمة العملاء

## الأقسام التنظيمية المستهدفة:

- خدمة العملاء
- المبيعات
- التسويق
- الموارد البشرية
- الإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

## القطاعات المستهدفة:

- التجزئة
- الضيافة
- البنوك
- الرعاية الصحية
- الاتصالات

## أهداف الدورة:

عند إكمال هذه الدورة سيكون المشاركون:

- قد خضعوا لتدريب عالي الجودة على خدمة العملاء
- قد طوروا مهاراتهم في الاستماع في خدمة العملاء
- فهموا المهارات المهمة لخدمة العملاء
- تعلموا استراتيجيات فعالة لخدمة العملاء

## منهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة منهجيات متنوعة، بما في ذلك دراسات الحالة، والعمل الجماعي، والجلسات التفاعلية، وجلسات التغذية الراجعة. نركز على التدريب على خدمة العملاء، مع تأكيد خاص على مهارات الاستماع في خدمة العملاء - وهي جانب غالبًا ما يتم تجاهله لكنه حاسم. تض
من طريقتنا أن يطور المحترفون أفضل مهارات خدمة العملاء ويفهمون لماذا تدريب خدمة العملاء مهم.

## أدوات الدورة:

سيتلقى المشاركون:

- كتيبات شاملة
- ا لوصول إلى الموارد الإلكترونية
- مجموعة متنوعة من القوالب والقوائم المرجعية المصممة لتعزيز قدراتهم المهنية في خدمة العملاء
- أدوات فريدة ستكون موردًا دائمًا لسعيهم نحو التميز في خدمة العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

## جدول الدورة:

### اليوم 1: مقدمة إلى ثقافة التركيز على العملاء

- الموضوع 1: تحول القوة في المشهد التجاري نحو التركيز على العملاء
- الموضوع 2: تحديد ومعالجة المخاوف الرئيسية لمنظمة تركز على العملاء
- الموضوع 3: بناء نموذج قوي للتركيز على العملاء
- الموضوع 4: مقدمة إلى مفاهيم الخدمة الرشيقة
- الموضوع 5: تطوير نهج التفكير المتمحور حول العميل
- الموضوع 6: تيسير مشاركة العميل في اتخاذ القرارات
- الموضوع 7: دمج وجهة نظر العميل في خارطة الاستراتيجية

### اليوم 2: بناء استراتيجية تواصل مع العملاء

- الموضوع 1: تطوير مهارات التواصل الفعالة: الأساسيات
- الموضوع 2: فن التواصل: تقنيات متقدمة
- الموضوع 3: الاستماع الفعال: فهم اللغة الصامتة
- الموضوع 4: التواصل مع العملاء: بناء الثقة والفهم
- الموضوع 5: إتقان مهارات الإقناع الشخصي
- الموضوع 6: وضع خطة شاملة لتواصل العملاء

### اليوم 3: نهج خدمة العملاء الرشيق

- الموضوع 1: تقديم خدمة العملاء الرشيقة بأسلوب
- الموضوع 2: أخذ وجهة نظر العميل: من المعاملات إلى التفاعلات
- الموضوع 3: الاهتمام بالتفاصيل: تعزيز تجربة العميل
- الموضوع 4: آداب السلوك الأساسية لخدمة العملاء الرشيقة
- الموضوع 5: فهم وتطبيق بروتوكولات خدمة العملاء

## اليوم 4: التعرض إلى ضمان الجودة ومراقبة الجودة

- الموضوع 1: مخطط تجربة العميل: بناء خدمة ذات جودة
- الموضوع 2: بوكا يوكي ومنع الأخطاء: السعي نحو عدم وجود عيوب
- الموضوع 3: مراقبة الجودة والتزام القوى العاملة: نهج ثنائي الجانب
- الموضوع 4: دورة تحسين الجودة والتحسين المستمر: رحلة مستمرة
- الموضوع 5: التعرف على مؤشرات الأداء الرئيسية: قياس النجاح
- الموضوع 6: إجراء جلسة تدريب على بطاقة الأداء المتوازنة: من النظرية إلى التطبيق
- الموضوع 7: تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية لمنظور الخاص بالعميل: نظرة استراتيجية
- الموضوع 8: ربط منظور العميل بالمنظور المالي: مواءمة الأهداف
- الموضوع 9: إجراء تحليل بسيط للعملاء: الخطوة الأولى نحو التحسين

## اليوم 5: التدريب وتطوير قوة خدمة العملاء

- الموضوع 1: فهم مفهوم منظمة التعلم: تحول استراتيجي
- الموضوع 2: خطوات إنشاء منظمة تعلم: من الرؤية إلى الواقع
- الموضوع 3: استكشاف مزايا منظمة التعلم: لماذا هي مهمة
- الموضوع 4: إتقان أساسيات التدريب: تطوير فريقك
- الموضوع 5: استخدام مصفوفة السؤال-الإخبار: تعزيز التواصل والتعلم
- الموضوع 6: خطوات تدريب قوة خدمة العملاء الفعالة: دليل شامل
- الموضوع 7: عصف ذهني لتجربة عملاء أكثر تفصيلاً: نهج تعاوني
- الموضوع 8: فهم النهج المركزي على العملاء: مفتاح النجاح

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات خدمة العملاء الأخرى:

تتميز دورة "تحقيق التميز في خدمة العملاء" لأنها تركز ليس فقط على أساسيات خدمة العملاء ولكن على تحقيق التميز في كل تفاعل. نحن ندرك أهمية تدريب خدمة العملاء الجيد ونضمن أن كل مشارك يغادر الدورة مجهزًا لتقديم أفضل مهارات خد مة العملاء. يميزنا تركيزنا على مهارات الاستماع في خدمة العملاء، وكذلك تركيزنا التفصيلي على أهمية استراتيجية خدمة العملاء المصممة بعناية.