

# إدارة التميز في جودة الخدمة ومهارات التعامل مع العملاء

## مقدمة:

- تقديم خدمة العملاء المتميزة وفق معايير جودة التميز غالباً ما تحدث فرقا بين كسب والحفاظ على العميل أو فقدان واحد. هذه الدورة التدريبية لخدمة العملاء سوف تعلمك كيفية تحقيق التميز في خدمة العملاء وتقديم الأدوات والتقنيات لضمان بناء والحفاظ على علاقات مفيدة للطرفين مع عملائك. ونتيجة لذلك، يصبحون مناصرين مخلصين لك ولمنظمتك.
- هذه الدورة سوف تقدم قضية قيمة التميز في جودة خدمة العملاء داخل مؤسستك وتقدم أدوات عملية لرفع معايير التميز في الخدمة، وقياس الخدمة باستخدام أداة تشخيص تجربة العملاء في مما يتيح لك تحديد وتحديد أولويات مجالات العمل الفردية الخاصة بك.
- التميز في الخدمة يعني أكثر بكثير من فريق مواجهة أمني مفيد وإيجابي. تؤثر مقاييس الأداء ومعايير الخدمة ومقاييس العملاء على منظور العملاء لمؤسستك. كما يحقق التميز في جودة الخدمة كقيمة ثقافية فوائد داخلية، ويحسن أداء الفريق، والحد من الشكاوى، وتوفير بيئة عمل أكثر ديناميكية ووفاء. تساعد هذه الدورة المديرين على تطوير مجموعة الأدوات لجعل التميز في الخدمة جزءاً من فريقهم.

## أهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تقديم خدمة عملاء استثنائية تحقق النتائج وتلحظ
- تبني المهارات والتقنيات التي تقدم بشكل روتيني تجارب إيجابية للعملاء
- زيادة فريق التميز في الخدمة المحفزة استخدام إعداد الأهداف وإدارة الأداء لزيادة التزام الفريق بالتميز في الخدمة
- إنشاء معايير الخدمة الداخلية والمساهمة بفعالية في استراتيجيات التميز
- التعامل بفعالية مع العملاء الصعبين وتحويل الشكاوى إلى فرص
- المساهمة في ثقافة تركز على العملاء وتحقيق نمو شخصي أكبر ورضا العملاء
- أبعاد جودة الخدمات المتميزة للعملاء
- الإلمام بمنهجيات علم البرمجة اللغوية العصبية واستخداماته
- تحليل الأنماط السلوكية الأساسية للشخصيات المختلفة من العملاء وأفضل الطرق للتعامل معها
- ممارسة الاستراتيجيات التي تهدف إلى استعادة ولاء العملاء
- دراسة وممارسة تقنيات مهارات التواصل الفعال مع العملاء
- الجدارة في متابعة شكاوى العملاء وآليات وإقترحات حلها

## الفئات المستهدفة:

- المدراء والمشرفون وموظفو خدمة العملاء الداخليين والخارجيين.

## محتوى البرنامج:

### مفهوم وأبعاد جودة الخدمات المتميزة للعملاء:

- مفهوم الجودة وأهميتها ومداخل دراستها.
- أبعاد جودة الخدمة المتميزة للعملاء.
- إدارة الخدمة المتميزة للعملاء.
- تأثير التميز في خدمة العملاء على أداء المؤسسات.
- لماذا تختلف مع عملاء المؤسسة وتخفق في تقديم خدمة متميزة؟
- أكسير الخدمة المتميزة للعملاء بالمؤسسات.
- حالات وتطبيقات عملية

### الجوانب العاطفية لتجربة العملاء:

- إجراء الاتصال الأولي مع العميل
- تقديم انطباع أول إيجابي
- التأثير على تصورات العملاء
- تجاوز توقعات العملاء
- حالات وتطبيقات عملية

### تحديد تمايز التميز:

- تحمل مسؤولية إثبات رعاية العملاء
- التنقل بين العميل خلال العملية
- غرس الثقة مع نهج شخصي

### تعزيز العلاقات طويلة الأمد:

- تبني موقف عقلي إيجابي
- الإجراءات الصغيرة التي تضمن الاهتمام بالتفاصيل

### التواصل بفعالية مع العميل:

- إقامة علاقة مع عميلك
- إضفاء الطابع الشخصي على الرسالة
- مطابقة الكلمات والإشارات غير اللفظية
- ما تقوله وكيف تقولها
- التقنيات اللفظية والصوتية التي تعمل
- تجنب المراوغات والمشتتات
- نفي المصطلحات لخلق الوضوح
- حالات وتطبيقات عملية



## اعتماد نهج لحل المشاكل:

- تحويل الاستماع النشط إلى حل للمشاكل
- استخدام تقنيات الاستجواب التي تركز على النتائج
- تشجيع روح التحقيق بدلا من الخصم
- الانتقال إلى نهج الفريق مع العميل

## تحقيق النتائج للعميل البعيد:

- اختيار واستخدام الوسائط المناسبة
- تطبيق أفضل الممارسات في آداب مركز الاتصال
- أهم النصائح لرعاية العملاء الإلكترونيين

## التعامل البناء مع المواقف الصعبة:

- تهدئة العملاء الغاضبين مع الاستماع النشط
- إظهار الذكاء العاطفي
- إظهار التعاطف وإظهار الدعم المحايد
- إقامة علاقة ونزع فتيل الغضب
- ما يجب أن لا تقوله لعميل مستاء
- تقنيات التعامل مع الأشخاص الصعبين
- الهدف المتبقي في المواقف الصعبة
- تخصيص الرسائل وإزالة الطابع الشخصي
- تأكيد موقفك من خلال التكرار المهذب
- التعامل مع العميل العنيد
- حالات وتطبيقات عملية

## تحويل الشكاوى إلى فرص:

- توليد ملاحظات مفيدة وتعلم
- تحويل موقف سلبي إلى عميل مخلص
- الاستفادة من المحامي المحتمل داخل عميلك

## المساهمة في ثقافة خدمة العملاء:

- إظهار الريادة في فرق خدمة العملاء
- تعيين شبكة العملاء الداخلية
- تعزيز الروابط الضعيفة في السلسلة
- التأثير على ثقافة الشركات التي تركز على العملاء
- حالات وتطبيقات عملية

## قياس رضا العملاء:

- وضع معايير الأداء ومراقبتها
- تتبع التقدم المحرز باستخدام المؤشرات الداخلية
- تمكين العملاء من التعبير عن رضاهم
- بناء ميثاق خدمة العملاء
- حالات وتطبيقات عملية

## خصائص وممارسات التميز:

- إبراز صورة احترافية مع العملاء الداخليين والخارجيين
- عشر قواعد تجسد النجاح
- قياس النمو الشخصي والإنجازات

## إدارة الجودة الشاملة كأساس للتميز في خدمة وعناية العملاء ( ورشة عمل ):

- التعريف بإدارة الجودة الشاملة وفلسفتها كأساس للتميز في خدمة العملاء بالمؤسسة
- مقارنة بين المدخل التقليدي لإدارة الجودة ومدخل إدارة الجودة الشاملة
- هل يعني حصول المؤسسة على المواصفات القياسية للجودة (الأيزو) أنها تطبق إدارة الجودة الشاملة؟
- أهم النتائج التي يمكن أن يحققها تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمة عملاء المؤسسة
- حالات وتطبيقات عملية

## فن التعامل مع العملاء باستخدام البرمجة اللغوية العصبية ( ورشة عمل ):

- الأنماط الخمسة لمقدمي خدمة العملاء بالمؤسسة
- النمط المتميز لمقدمي خدمة العملاء بالمؤسسة
- كيفية التعامل من مقدمي خدمة العملاء بالمؤسسة مع الأنماط المختلفة للعملاء
- العبارات الممنوعة من مقدمي خدمة العملاء بالمؤسسة عند التعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء
- حالات وتطبيقات عملية