

## التميز في خدمة العملاء (المستوى المتقدم)

### مقدمة:

- العملاء هم محور كل عمل ويجب إعطاؤهم الأسبقية دائمًا. تقديم أفضل تجربة للعملاء في جميع الأوقات هو أمر في غاية الأهمية للحفاظ على رضا العميل عن الخدمة. تهدف هذه الدورة إلى تطوير مهارات المشاركين وتزويدهم بالاستراتيجيات والتقنيات التي تمكنهم من تحسين معايير خدمة العملاء. في هذه الدورة " أفضل استراتيجيات إدارة التميز في خدمة العملاء " وسنستعرض نماذج عن الاستراتيجيات والتقنيات المستخدمة من قبل أكثر المؤسسات نجاحًا. علاوة على ذلك، ستسلط هذه الدورة الضوء على بعض تجارب خدمة العملاء التي يجب أن تركز عليها كل مؤسسة او شركة، وتمثل هذه التجارب النتائج النهائية لهذه الدورة الفريدة.

### اهداف الدورة:



سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- التعرف على أسرار التميز الحقيقية في خدمة العملاء
- بناء القدرة على تقييم مستوى الخدمة المتميزة في أي قطاع
- ممارسة مهارات تقديم الخدمة وفق نظرية التقديم المسرحي للخدمة
- تنمية مهارات مقدمي الخدمة في التواصل مع العملاء
- فن امتصاص غضب العميل وتحويل المشاكل الى فرص للولاء
- تطبيق مهارات خدمة العميل عبر الهاتف وأسرارها
- فهم طبيعة شكاوى العملاء وتقليل العوائق التي تمنع العميل من الشكوى
- فن صناعة عملاء مدى الحياة

### العائد من المشاركة على هذا البرنامج:

- سيتمكن المشاركون من خلال الالتحاق بهذا البرنامج التخصصي " احداث وافضل أساليب التميز في خدمة العملاء " : من تطوير وتأصيل معارفهم بخدمة العملاء وقيمتها الفعلية للمؤسسة والعملاء. والمناقشة العملية لعدد مختلف من أنواع العملاء واحتياجاتهم وتوقعاتهم وماهي أهمية تقييم العملاء الداخليين والخارجيين. وأهمية وضوح أسلوب التواصل مع العملاء ودور عمل الفريق في تقديم جودة الخدمة المتميزة للعميل.

## المحاور التدريبية:

- مقدمة تعريفية بالإبداع في خدمة العملاء ، وفن التعامل مع الجمهور وأهمية ذلك.
- النظرة التقليدية للعملاء و النظرة الحديثة و الفرق بينهما و اثر التقدم العلمي والتكنولوجي في ذلك.
- استراتيجيات التميز في خدمة العملاء و طرق تطبيقها.
- تعريف المشاركين بالانماط السلوكية للعملاء و طريقة التعامل مع كل نمط منها.
- طرق التعامل مع الناس الصعبين.
- طرق الاستشعار عن بعد لمعرفة احتياجات و متطلبات العملاء من بعد.
- اساليب تحمل الضغوط ، والتوتر، والالام الناتجة عن التعامل مع العملاء والجمهور.
- عناصر ومفاتيح الحوار والنقاش الفعال و المثمر.
- طرق تحويل الحورات العقيمة الي حورات مثمرة.
- طرق التعامل مع شكاوي العملاء.
- لغة الجسم و اثرها في عملية الاتصال ، و زيادة فاعليته.و تمكين المشاركين من التعرف عما يجول بخاطر العملاء من خلال حركة كل عضو في جسم العملاء.
- الطرق و الاساليب الحديثة في فهم العملاء و خلق الألفة معهم من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية.

## فوائد البرنامج التدريبي:

- تقديم أفضل وأسرع الخدمات وزيادة رضا العملاء والتركيز على تميز الخدمات.
- تطبيق أفضل الممارسات في تطوير السلوكيات التي تركز على العملاء.
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم.
- تطبيق نظم تحفيز الأفراد والفرق على فهم وتجاوز توقعات العملاء.
- تزويد المشاركين بأفضل الممارسات المتقدمة للعناية بالعملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء.
- إدارة توقعات العملاء من خلال الأنماط الشخصية والسلوكيات.
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات
- التواصل بدبلوماسية وكياسة مع العملاء
- التدريب على أساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- إدارة المواقف العصبية بفعالية وكفاءة إبداعية .
- تعميق المصداقية مع العملاء والقيمة المؤسسية.
- كفاءة الاستجابة بفعالية للسلوكيات المختلفة من العملاء.
- تعزيز العلاقات مع العملاء وضمان ميزة تنافسية شاملة من خلال التميز في خدمة العملاء.

## الفئات المستهدفة:

- ممثلو خدمة العملاء والموظفون التقنيون وموظفو الدعم وممثلو خدمة العملاء الميدانية والمسؤولون عن حسابات العملاء وموظفو الإئتمان المختصين وكذلك المدراء الذين يريدون الحصول على تدريب في خدمة العملاء لتعزيز مهاراتهم وتدريب موظفيهم.

## محتوى البرنامج:

### مفاهيم أساسية في خدمة العملاء:

- مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة
- تزايد أهمية خدمة العميل
- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة العملاء
- إحصاءات تتعلق بفقدان العملاء
- من هو العميل وما هي توقعاته؟

### أنواع العملاء:

- العملاء الداخليين ( الموظفين )
- العملاء الخارجيين ( الذين يشترون السلع والخدمات )
- توقعات العملاء
- مستويات الخدمة
- مستوى (1) : النيكل أو الضعيف
- مستوى (2) : البرونز أو المتوسط
- مستوى (3) : الفضة أو الجيد
- مستوى (4) : الذهب أو الممتاز
- مؤسسات الخدمة المتميزة
- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء
- عناصر تقييم جودة الأداء
- شبكة جودة الخدمة

### ضبط تقديم الخدمة:

- أهمية ضبط جودة الخدمة
- أخطاء شائعة في خدمة العملاء
- معالجة أخطاء الخدمة

### العناية بالعملاء:

- الحاجات الأساسية للعملاء
- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
- خطوات جودة خدمة العميل
- الاهتمام بالعميل
- إسعاد العملاء
- مهارات الاتصال مع العملاء

- مهارات الاتصال الشفهي (محادثة, إصغاء, إقناع)
- مهارات الاتصال الكتابي (رسائل خارجية , ومذكرات داخلية , و بريد الكتروني , وفاكس)
- مهارات الاتصال غير اللفظي ( لغة الجسم ).

### المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:

- نظريات الشخصية
- فصي الدماغ
- الذكاء العاطفي
- مهارات موظف الاستقبال المتميز.

### مهارات التعامل الإنساني:

- حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)
- صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة
- أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)

### التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء:

- قواعد عامة في التعامل مع العملاء
- معالجة شكاوى العملاء
- التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء

### مبادئ الخدمة المتميزة:

- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء
- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء
- اختيار وتدريب وتمكين الموظفين
- الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها

### ورشة عمل تطبيقية

- استخدام تطبيقات NLP في خدمة العملاء
- تطبيقات قاعدة 80/20 في خدمة العملاء
- استخدام تطبيقات علم الـCORT في خدمة العملاء

