



London Elite Centre



## خدمة العملاء الممتازة

<https://londonelitecentre.com>



## خدمة العملاء المهنية

### وصف المقرر

#### الفئات المستهدفة:

- الافراد الذين يعملون في المبيعات وفريق خدمة الدعم.
- المرشحين المحتملين لوظائف قسم المبيعات الذين يسعون إلى تطوير مهاراتهم في البيع.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

#### الاهداف التدريبية

- في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:
- فهم أهمية خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية.
- الحفاظ على الدور الحيوي الذي يلعبه رضا العملاء الداخليين لنجاح أي مؤسسة.
- ممارسة التقنيات الفعالة وإدارة توقعات العملاء وإرضائهم.
- تقديم خدمة أفضل وأسرع لزيادة رضا العملاء.
- تحديد علامات عدم رضا العملاء والاستجابة بفعالية لمشاكل العملاء وإيجاد حلول عملية لها.

#### الكفاءات المستهدفة:

- خدمة العملاء.
- خدمة العميل الداخلي.
- إدارة توقعات العملاء.
- مهارات التواصل الفعالة للتعامل مع العملاء.
- السلوك اللائق مع العملاء.
- التعامل مع العملاء الصعبين.

#### الوحدة الأولى

#### خدمة العملاء

- اقتباسات حول خدمة العملاء
- تعريفات ومفاهيم خدمة العملاء



- متطلبات جودة الخدمة
- بعض الأرقام الوثيرة للاهتمام
- تكلفة خدمة العملاء السينة
- أسس خدمة العملاء
- التعلم من النفضل

## الوحدة الثانية خدمة العميل الداخلي

- تحديد العملاء الداخليين والخارجيين
- متطلبات العميل
- أساس خدمة العملاء الممتازة
- سلسلة الخدمة والربح

## الوحدة الثالثة إدارة توقعات العملاء

- ما الذي يجب أن تقوله وما الذي لا يجب أن تقوله
- تهدئة العملاء الغاضبين
- تعليقات يجب أن تتجنبها
- إدارة توقعات العملاء
- عناصر جودة الخدمة ونموذج RATER
- تجاوز توقعات العملاء
- تمارين لعب الأدوار والتعامل مع النماط الشخصية المختلفة

## الوحدة الرابعة مهارات التواصل الفعالة للتعامل مع العملاء

- الاستماع الفعال
- مهارات الاستماع الفعال
- آداب استعمال الهاتف

## الوحدة الخامسة السلوك اللائق مع العملاء

- قوة السلوك
- مبادئ السلوك الفعال
- كيف تتعامل باحترافية مع العملاء
- تاريخ التواصل
- دراسة وثيرة للاهتمام
- تفسير السلوك غير اللفظي
- السلوك المناسب مع العميل
- السلوك الخاطى مع العميل
- السلوك الحازم
- السلوك السلبي والعدواني
- مكونات أساليب التواصل اللفظية وغير اللفظية

## الوحدة السادسة التعامل مع العملاء الصعبين



- التعامل مع أنواع الشخصيات الصعبة
- استعادة الخدمة