

مسمى البرنامج

الإبداع والتميز في خدمة العملاء

❖ أهداف البرنامج

- تنمية مهارات المشاركين في تقديم خدمات عملاء احترافية تحقق رضا العملاء وتعزز ولاءهم.
- تطوير قدرات المتدربين على تطبيق مفاهيم الإبداع والابتكار في تحسين تجربة العميل.
- تمكين المشاركين من التعامل الفعّال مع أنماط العملاء المختلفة والمواقف الصعبة.
- تعزيز مهارات الاتصال والتواصل الاحترافي في بيئة خدمة العملاء.
- رفع كفاءة المشاركين في إدارة شكاوى العملاء وتحويلها إلى فرص تطوير وتحسين.
- تمكين المتدربين من تطبيق معايير الجودة والتميز في تقديم خدمات العملاء.

مدة البرنامج

3 أيام .

الفئة المستهدفة

- موظفو خدمة العملاء.
- مديرو الإدارات المرتبطة بتجربة العميل وجودة الخدمات.

❖ محاور البرنامج التدريبي

أساسيات خدمة العملاء المتميزة:

- مفهوم خدمة العملاء وأهميتها في نجاح المؤسسات
- مبادئ التميز في تقديم الخدمات
- دور موظف خدمة العملاء في بناء الصورة الذهنية للمؤسسة

مهارات الاتصال والتواصل مع العملاء:

- مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي
- فن الاستماع الفعّال وفهم احتياجات العملاء
- مهارات بناء علاقات إيجابية مع العملاء

الإبداع والابتكار في تجربة العميل:

- مفاهيم الإبداع والابتكار في بيئة العمل
- أساليب تطوير وتحسين تجربة العميل
- تطبيق التفكير الإبداعي في حل مشكلات العملاء

التعامل مع أنماط العملاء المختلفة:

- تصنيف أنماط العملاء وخصائص كل نمط
- مهارات التعامل مع العملاء صعبى المراس
- إدارة المواقف الحرجة باحترافية

إدارة شكاوى العملاء وتحسين رضاهم:

- أساليب استقبال ومعالجة الشكاوى
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمات
- قياس رضا العملاء وتحليل نتائج التغذية الراجعة

الجودة والتميز المؤسسي في خدمة العملاء:

- معايير الجودة في خدمة العملاء
- مؤشرات قياس أداء خدمة العملاء
- تطبيق أفضل الممارسات العالمية في التميز الخدمي