



Course Name

الاداء الابداعي فى استراتيجية التعامل وخدمة العملاء

تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء • التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات – وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.



BOOST

Reach New Heights | Training & Consulting
An ISO 14001:2015 ISO 9001:2015 Certified Company



BOOSTUAE.COM
BLOG.BOOSTUAE.COM



+971 2 449 6000
+971 50 412 3294
info@boostuae.com



Duration:
Five Days



Location:
TBD



Date:
TBD





Few Words About Boost

Our solutions are fully customized and designed based on the needs of our clients

BASED IN ABU DHABI
SINCE 2001
WE HAVE A PROVEN TRACK



VISION

"The only thing worse than being blind is having sight but no vision".

To be recognized as the partners' first choice in the field of Learning and Development locally and globally



MISSION

Enable our partners achieving their objectives

by designing innovative learning and development solutions which will boost people performance and business results as well.



VALUES

Driven by five core values which will form the basis for every decision...

- ✓ Result Orientation
- ✓ Partners' Success
- ✓ Passion
- ✓ Commitment
- ✓ Innovation

Why Us?

- 01 Interactive Engaging Courses
- 02 Recognized Certificates
- 03 Wide Range Of Training Subjects
- 04 Global Training Centers
- 05 In-House & Customized Courses
- 06 Internationally Certified Instructors
- 07 Advanced Reporting System



10,000 People Trained a Year, with 98% Satisfaction Rating

Our talented team of international instructors have exceptional credentials complemented by practical, real-world experience.

SUSTAINABLE SUCCESS

Ever since the firm was founded, Excellence, in one form or another, was part of its credo. The prospect of doing a good job might help a company climb the success ladder but it won't keep the company 'up there'.



American Welding Society
EDUCATIONAL INSTITUTION MEMBER





Duration:
Five Days



Location:
TBD



Date:
TBD



مقدمه البرنامج

الاداء الابداعي في استراتيجية التعامل وخدمة العملاء

العملاء أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديمه سلعة جيدة أو خدمة أو برنامج أو مشروع لهم. أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدماتك التي تقدمها لهم... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتميز في خدمتهم؟؟

الاهداف

- ✓ التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم
- ✓ إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته واشباعاته - هو المدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته
- ✓ التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
- ✓ إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
- ✓ تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء • التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- ✓ التدريب على أساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- ✓ تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
- ✓ تقديم مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.





Duration:

Five Days



Location:

TBD



Date:

TBD



محتوى البرنامج

الاداء الابداعي فى استراتيجية التعامل وخدمة العملاء



- ✓ من الذي يدير مؤسسات الاعمال؟
- ✓ الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر
- ✓ مفهوم العملاء
- ✓ تطور الاهتمام بالعملاء
- ✓ العميل يدير الشركة
- ✓ كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة
- ✓ التعلم من الشركات الناجحة



- ✓ أنماط العملاء وسلوكياتهم
- ✓ أهمية العميل
- ✓ أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم
- ✓ تمرين لماذا تختلف مع العملاء
- ✓ مختبر الإدراك المتبادل
- ✓ كيف ترى نفسك كمقدم خدمة
- ✓ تمرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة
- ✓ كيف تتعامل مع عميل غاضب؟



- ✓ أهمية وأساليب التعامل مع العملاء
- ✓ ماهية التميز في خدمة العملاء
- ✓ لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ✓ ماذا يريد العملاء؟
- ✓ ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟
- ✓ تمرين حب لعميلك ما تحب لنفسك
- ✓ تمرين أنا لن أعود إليك
- ✓ دستورنا في التعامل مع العملاء
- ✓ رؤية وتصورات وقيم شركة فوردي
- ✓ كيف تدعم علاقاتنا مع العملاء
- ✓ استقصاء مناخ التميز
- ✓ استقصاء مفاتيح شخصيتك
- ✓ المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء
- ✓ مفهوم الاتصال الفعال
- ✓ استقصاء فن الانصات
- ✓ الخلاصة في الاتصال بالعملاء
- ✓ استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة





Duration:
Five Days



Location:
TBD



Date:
TBD



محتوى البرنامج

الاداء الابداعي فى استراتيجية التعامل وخدمة العملاء

- ✓ العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء
- ✓ مفهوم الخدمة
- ✓ مربع الخدمة
- ✓ مفهوم التميز في الخدمة
- ✓ اسرار التميز في الخدمة
- ✓ قواعد تقديم خدمة جيدة
- ✓ فهم توقعات العملاء
- ✓ ستة توقعات شائعة
- ✓ التعامل مع شكاوى العملاء
- ✓ استمع للعملاء
- ✓ اتخذ خطوات لحل المشكلة
- ✓ كيف تحول الشكوى لفرصة
- ✓ التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء
- ✓ خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء
- ✓ كيف تطبق المراحل الخمسة في الموقع العملي
- ✓ بناء وإدارة جودة الخدمة
- ✓ جودة الخدمة
- ✓ الأبعاد الخمس لجودة الخدمة
- ✓ نماذج جودة الخدمة
- ✓ ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها
- ✓ القياس المقارن لتحسين الجودة
- ✓ ما المقصود بالقياس المقارن.
- ✓ القياس المقارن الداخلي.
- ✓ القياس المقارن التنافسي
- ✓ القياس المقارن الوظيفي.
- ✓ القياس المقارن الشامل.
- ✓ مراحل القياس المقارن
- ✓ سبعة أدوات لتحسين





Duration:

Five Days



Location:

TBD



Date:

TBD



محتوى البرنامج

الاداء الابداعي فى استراتيجية التعامل وخدمة العملاء



- ✓ قياس جودة الخدمات من منظور العملاء
- ✓ الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات
- ✓ مقياس عدد الشكاوى
- ✓ مقياس الرضا
- ✓ مقياس الفجوة
- ✓ مقياس الأداء الفعلي
- ✓ مقياس العميل الموجه بالقيمة
- ✓ طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء
- ✓ خطة عمل للتميز في خدمة العملاء
- ✓ مبادئ الجودة في خدمة العملاء
- ✓ المبادئ الاثنى عشر لخدمة العملاء
- ✓ مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي





Course Name

الاداء الابداعي فى استراتيجية التعامل وخدمة العملاء

THANK YOU

For any clarification or information. Please do not hesitate to contact us

Phone: + 971 2 449 6000 / +971 50 412 3294

Email: info@boostuae.com



Follow us on social media and get offers and discounts ...

