



Course Name

# الانصائي المعتمد في خدمة العملاء

تستخدم هذه الدورة مزيجاً من تقنيات التدريب التفاعلية مثل العروض التقديمية الموجزة التي يقدمها المستشار تليها الأسئلة الشفوية والكتابية ودراسات الحالة وتمارين لعب الأدوار وعرض بعض مقاطع فيديو وغيرها.



## BOOST

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



[BOOSTUAE.COM](http://BOOSTUAE.COM)  
[BLOG.BOOSTUAE.COM](http://BLOG.BOOSTUAE.COM)



+971 2 449 6000  
+971 50 412 3294  
[info@boostuae.com](mailto: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?

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



**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**



# مقدمة عن البرنامج

الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء

يحتاج كل موظف يعمل مباشرة مع العملاء إلى قاعدة متينة من مهارات "خدمة العملاء". تتناول هذه الدورة معظم الموضوعات التي تغطي ما هو مطلوب من قبل أي موظف يتعامل مباشرة مع العملاء الداخليين أو الخارجيين. وبالإضافة إلى ذلك، تتيح هذه الدورة للمشاركين الفرصة لإظهار ما تعلموه والحصول على شهادة ميرك للمحترفين بالإضافة إلى شهادة الحضور.

## الأهداف

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- ✓ شرح أهمية ثقافة خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية
- ✓ تحليل الأنماط السلوكية الأساسية للشخصيات المختلفة من العملاء وأفضل الطرق للتعامل معها
- ✓ ممارسة الاستراتيجيات التي تهدف إلى استعادة ولاء العملاء
- ✓ تعريف عملية إدارة نظام شكاوى العملاء
- ✓ دراسة وممارسة تقنيات مهارات التواصل الفعال مع العملاء





Duration:

**Five Days**



Location:

**TBD**



Date:

**TBD**



## محتوى البرنامج

الاخصائي المعتمد في خدمة العملاء

### خدمة العملاء



- ✓ مقدمة في خدمة العملاء
- ✓ تعريف خدمة العملاء
- ✓ أبعاد الخدمة
- ✓ التعامل مع احتياجات العملاء

### الحصول على رضا العملاء من خلال معايير الجودة

- ✓ التميز في خدمة العملاء

### مكونات جودة الخدمة جودة الخدمة



- ✓ فجوات جودة الخدمة
- ✓ RATER نموذج
- ✓ العوامل التي تجذب اهتمام العملاء
- ✓ RATER أبعاد نموذج
- ✓ تجاوز توقعات العملاء
- ✓ وضع معايير أداء جودة الخدمة

### أنظمة شكاوى العملاء

- ✓ تعريف الشكاوى
- ✓ من هم مقدمو الشكاوى
- ✓ مصادر الشكاوى
- ✓ لماذا لا يشتكي معظم العملاء
- ✓ أنواع الشكاوى
- ✓ I.P.E.S.I التعامل مع الشكاوى: نموذج





Duration:

**Five Days**



Location:

**TBD**



Date:

**TBD**



## محتوى البرنامج

الاخصائي المعتمد في خدمة العملاء

### إلهام الموظفين



- ✓ مبادئ إلهام الموظفين (فلسفة A.E.P.A)
- ✓ إثارة اهتمام الموظفين
- ✓ إشراك الموظفين
- ✓ ممارسة مهارات جديدة
- ✓ التطبيق الواقعي
- ✓ ولاء العملاء
- ✓ مبادئ النجاح
- ✓ من هو العميل المخلص
- ✓ استراتيجيات للحفاظ على ولاء العملاء
- ✓ لماذا تفقد الشركات عملاءها
- ✓ أسس تقديم خدمة "مميزة"

### التواصل الفعال مع العملاء



- ✓ تعريف التواصل
- ✓ أهداف التواصل
- ✓ التواصل كعامل نجاح أساسي
- ✓ التواصل مع العملاء
- ✓ قراءة لغة الجسد لدى العملاء
- ✓ خصائص المستمع الجيد
- ✓ السلوكيات التي تعيق الإنصات
- ✓ كيف تكون منصتاً فعالاً

### تصنيف الشخصيات المختلفة للعملاء



- ✓ أصحاب المراس والسلوك الصعب
- ✓ خصائص الأشخاص صعب المراس
- ✓ الأجوبة المقترحة
- ✓ الشخصيات الرئيسية الست التي تقود إلى الخلاف وكيفية التعامل معها





Course Name

الاحصائي المعتمد في خدمة 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 ...

