



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

خدمة العملاء: أساسيات التعامل مع المتعاملين

Course Introduction

، تحرص الهيئات والمؤسسات اليوم على توفير خدمات متميزة تحقق رضا العملاء و تفوق توقعاتهم ، ولذلك تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتمكين المشاركين من تصميم استراتيجية متكاملة خطط التعامل مع المتعاملين، وتوضيح آليات تطبيقها بطريقة عملية، مع تزويد المشاركين بمفاتيح الابتكار في الارتقاء بخدمة العملاء، وبناء قاعدة معلومات شاملة ترصد توجهاتهم ورؤاهم المستقبلية

Target Audience

- كافة الموظفين العاملين في خدمة العملاء والمبيعات.
- مديري أقسام المبيعات وخدمة العملاء.
- رواد الأعمال.

Learning Objectives

- التعرف على الأنواع المختلفة من العملاء واستراتيجيات التعامل مع كل منهم.
- التعرف على مفهوم وأهمية إدارة خدمة العملاء في تعزيز الأهداف البيعية والتسويقية للمؤسسة.
- فهم مبادئ تقديم خدمة متميزة للعملاء.
- الاطلاع على وظائف إدارة علاقات العملاء.
- إتقان التعامل مع استراتيجيات التخطيط الفعال لإدارة علاقات العملاء.
- إتقان تحليل سمات العملاء وتوقعاتهم.
- تحليل العوامل المؤدية إلى ضبط جودة خدمة العملاء المقدمة.
- استخدام منهجيات تقييم وتعزيز مستوى الخدمة المقدمة.
- تنمية المهارات للتعامل مع اعتراضات العملاء والشكاوى وكيفية التجاوب معهم لعلاجها.
- تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على التركيز على العميل.
- استخدام التكنولوجيا في تعزيز أداء خدمة العملاء بالمؤسسة.
- تطوير استراتيجيات متكاملة تسهم في الوصول لرضا وولاء العميل

Course Outline

• DAY 01

العميل: مركز خدمة العملاء

- من هو العميل وما هي توقعاته؟
- أهمية خدمة العميل بكفاءة و جودة عالية.
- رحلة العميل وتوقعاته في كل مرحلة.
- الحاجات الأساسية للعملاء.
- طبيعة العلاقة المتبادلة بين العميل والمؤسسة.
- أسباب تدني خدمة العملاء.
- لماذا يتم فقدان العملاء؟
- المعوقات التي تواجه تقديم خدمة عملاء فعالة.
- "مفهوم"تصميم الخدمات.
- مجالات تحسين الخدمات.
- دراسة حالات.

إدارة علاقات العملاء:

- مفهوم ووظائف إدارة علاقات العملاء.
- أهمية إدارة علاقات العملاء في تعزيز الأهداف البيعية والتسويقية للمؤسسة.
- استراتيجيات التخطيط الفعال لإدارة علاقات العملاء.
- الفارق بين التركيز التقليدي والشمولي في إدارة علاقات العملاء.
- خطوات تطوير جودة خدمة العميل.
- ماذا يعني الامتياز في خدمة العملاء؟
- ماذا تحتاج لتتميز في خدمة العملاء؟
- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء.
- دراسة حالات.

• Day 02

خصائص الخدمة المتميزة:

- تطوير استراتيجية الخدمة المتميزة.
- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء.
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء.

- اختيار وتدريب وتمكين الموظفين.
- عناصر تقييم جودة الأداء.
- شبكة جودة الخدمة.
- تطوير التجربة الرقمية للعميل (الموقع الإلكتروني والتسويق الرقمي).
- تحليل الخدمة المقدمة ومقدار احتياج العميل لها.
- تحديد نقاط قوة وضعف الخدمة المقدمة.
- تطوير ميزة تنافسية تتناسب مع سمات العميل المثالي للمؤسسة.
- نموذج القيمة المرغوبة للعميل.
- دراسة حالات.

• Day 03

جودة الخدمة وإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

- العناصر الأساسية لنظام إدارة الشكاوى.
- تطوير سياسة معالجة الشكاوى.
- تخطيط وتصميم نظام إدارة الشكاوى.
- الاستلام والتسجيل والمتابعة.
- التقييم والتحقق.
- تحليل الشكاوى: تحليل السبب الجذري.
- ترتيب المشكلات حسب الأولوية.
- إيجاد حلول ناجحة وفعالة.
- قياس أداء نظام إدارة الشكاوى وتطويره.
- استراتيجيات قياس رضا العملاء عن الخدمة المقدمة.
- نموذج رضا العميل.
- معوقات الحصول على رضا العميل.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس خدمة العملاء في المؤسسة.
- استراتيجيات تعزيز أداء فريق خدمة العملاء.
- ورشة عمل تطبيقية.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 7, 2025	April 9, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Abu Dhabi

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
July 1, 2025	July 3, 2025	3 days	1550.00 \$	Virtual - Online
Oct. 1, 2025	Oct. 3, 2025	3 days	3950.00 \$	Singapore - Singapore
May 5, 2025	May 7, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Abu Dhabi

Generated by BoostLab •