



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

خدمة العملاء ومهارات الرد على الهاتف "مستوى متقدم"

Course Introduction

إنه عصر العميل، يستحق عملاؤك أن يفهموا وأن يحصلوا على تجربة مميزة وتفاعل أعمق مع العلامة التجارية، وتقليل من الجهد للحصول على الخدمة والزيادة من رضاهم أثناء استخدام الخدمات والحلول.

يتطلب هذا التحول تركيزاً أكبر على العملاء والذي يمكن بناؤه من خلال إشراك الموظفين من كل الأقسام وتزويدهم بالتدريب لفهم أفضل لمفهوم التركيز والتمحور على العميل وأهمية الوفاء بوعدها نحو العملاء.

يهدف هذا البرنامج المتقدم بشكل أساسي إلى صقل مهارات موظفي خدمة العملاء فيما يتعلق بإدارة كل ما يتعلق بعملائهم من خلال شكاويهم أو احتياجاتهم أو تزويدهم بالتغذية الراجعة التي تساهم في بناء صورة إيجابية لدى العملاء عن المؤسسة وموظفيها وأيضاً يساهم في تلبية احتياجات العملاء بالطريقة المهنية المطلوبة وتجربة فريدة من نوعها للعملاء من خلال استخدامهم الفعال لمهارات خدمة العملاء.

منهجية التدريب

التدريب مبني على أساس طرح المادة العلمية مع مجموعة من النشاطات والحالات العملية ولعب الأدوار والنشاطات الجماعية والاستماع إلى مكالمات حقيقية.

Target Audience

- البرنامج مصمم لموظفي خدمة العملاء ومراكز الاتصال.

مستوى المتدربين

- البرنامج مصمم لموظفي خدمة العملاء من المستوى المتوسط إلى المتقدم.

Learning Objectives

- فهم أهمية دور مهارات خدمة العملاء في بناء صورة المؤسسة.
- تحليل توقعات العملاء للخدمات والحلول المقدمة من الشركة ومستوياتها من خلال موظف خدمة العملاء.
- ممارسة التطبيقات العملية لمهارات تقديم الخدمة المميزة والتفاعل مع المتعاملين.
- إدارة مختلف أنواع العملاء المستفيدين من خدمات المؤسسة.
- كيفية تعزيز المسؤولية والشعور بالملكية لدى موظفي خدمة العملاء.
- كيفية تحقيق مؤشرات الأداء الخاصة بمراكز الاتصال و خدمة العملاء.
- تطبيق التميز في خدمة العملاء.
- معرفة الترابط بين خدمة العملاء وتجربة العملاء.
- تطبيق مهارات الاتصال المتقدمة في خدمة العملاء.
- تعلم اساسيات الاقناع والتفاوض.
- فهم شخصيات العملاء وكيفية اخذ القرارات.
- إدراك آلية قبول الشكاوى وضرورة توفير حلول لشكاوى العملاء بأسلوب مهني.

Course Outline

• DAY 01

سيكولوجية خدمة العملاء

- أثر خدمة العملاء على صورة المؤسسة والدور الهام الذي يمثله الموظف كنقطة تواصل مع العملاء.
- إدراك أهمية العملاء وأسباب ضرورة خدمتهم بالطريقة المهنية المتميزة.
- الاتجاهات الحديثة للعملاء والتغير في سلوكياتهم.
- كيفية تعزيز المسؤولية والشعور بالملكية لدى موظفي خدمة العملاء.
- تأثير بيئة الشركة الداخلية والعلاقات على خدمة العملاء.
- تعزيز ثقافة خدمة العملاء في الشركات والمؤسسات.

• Day 02

التميز في خدمة العملاء

- ما هي احتياجات وتوقعات العملاء.
- احتياجات وتوقعات كبار الشخصيات
- كيفية تجاوز توقعات العملاء.
- مثلث الكفاءات للموظفين.
- تطوير نهج وطريقة تفكير تتمحور حول العملاء.
- ركائز التميز في خدمة العملاء وكيفية تطبيقها.
- (FCR, AHT, Abandonment rate) مؤشرات الأداء الأساسية لخدمة العملاء
- FCR تطبيق مؤشر الأداء
- تجربة العملاء.
- فهم دور خدمة العملاء ومراكز الاتصال بتجربة العملاء.
- رحلة العملاء.
- فهم عمليات خدمة العملاء وتأثيرها على رضا العملاء.
- معايير رضا ولاء العملاء.
- كيفية تعزيز اندماج العملاء.
- فجوات جودة الخدمة.
- فهم صوت العملاء.
- تقييم وتحسين أنظمة خدمة العملاء
- حل المشكلات واتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

• Day 03

مهارات التواصل المتقدمة

- لمحة عن أدب و بروتوكولات خدمة العملاء عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.
- لمحة عن مهارات التواصل الأساسية لخدمة العملاء.
- بناء الانطباع الأول وبناء الثقة.
- كيفية الاستماع الناقد والتفكير من وجهة نظر العملاء.
- مهارة طرح الأسئلة وتحديد احتياجات العملاء.
- الأسئلة المتقدمة (أسئلة الاندماج، الحقائق، السيناريوهات)
- التحدث مع التأثير.
- ارتباط الذكاء العاطفي بخدمة العملاء.
- مراحل تطوير الذكاء العاطفي.
- معرفة الأنماط الاجتماعية للعملاء.
- تحليل شخصية العملاء حسب نموذج الأنماط الاجتماعية.
- كيفية اخذ العملاء للقرارات.
- تنظيم المهام اليومية والأسبوعية.
- أفضل ممارسات تعدد المهام.
- التعامل مع الضغط والتوتر.

- بناء الصبر والمرونة.
 - كيف تكون حازما ودبلوماسيا
- Day 04

معالجة الشكاوى وحل النزاعات

- مهارات حل النزاعات والتفاوض.
 - أساسيات التفاوض الفعال.
 - استراتيجيات التفاوض.
 - نظرة عامة على إدارة الشكاوى.
 - مهارات الاقناع
 - فهم شكاوى العملاء
- Day 05

معالجة جذور الشكاوى وأسبابها

- رؤية الشكاوى كفرص.
- تغيير رؤية الموظف للشكاوى.
- منهجية معالجة الشكاوى.
- سناريوهات للتعامل مع سلوكيات مختلفة للعملاء

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 12, 2025	May 16, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Sept. 7, 2025	Sept. 11, 2025	5 days	4250.00 \$	KSA - Riyadh
Dec. 22, 2025	Dec. 26, 2025	5 days	4950.00 \$	England - London