BOOST
THE LEADING TRAINING PROVIDER

التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

التميز في إسعاد العملاء

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 لإسعاد العملاء، وتوضيح آليات تطبيقها بطريقة عملية، مع تزويد المشاركين بمفاتيح الابتكار في إسعاد المتعاملين، وبناء قاعدة معلومات شاملة ترصد توجهات العملاء ورؤاهم المستقبلية.

Target Audience

- مديرو وموظفو خدمة العملاء.
- مديرو وموظفو إدارة علاقات العملاء في المؤسسات.
- مديرو وموظفو إدارة العلاقات العامة.
- رواد الأعمال.
- كل محترف يرغب في تعزيز معرفته وتطوير مهارات خدمة العملاء لديه بشكل ينعكس بالإيجاب على نمو الأعمال.

Learning Objectives

- التعرف على المفاهيم الأساسية فى خدمة العملاء.
- التعرف على الأنواع المختلفة من العملاء واستراتيجيات التعامل مع كل منهم.
- فهم مبادئ تقديم خدمة متميزة للعملاء.
- تحليل العوامل المؤدية إلى ضبط جودة الخدمة المقدمة.
- التعرف على "مُمكّنات السعادة" لتقديم خدمات تفوق توقعات العملاء.
- التعرف على دوافع السعادة لدى العملاء، وتحديد مجالات تحسين الخدمات.
- استخدام منهجيات تقييم وتعزيز مستوى الخدمة المقدمة.
- تنمية المهارات للتعامل مع اعتراضات العملاء والشكاوى وكيفية التجاوب معهم لعلاجها.

Course Outline

- **DAY 01**

  العميل... مركز خدمة العملاء

  - من هو العميل وما هي توقعاته؟
  - أهمية خدمة العميل بكفاءة و جودة عالية
  - رحلة المتعامل وتوقعاته في كل مرحلة
  - الحاجات الأساسية للعملاء
  - أسباب تدني خدمة العملاء
  - لماذا يتم فقدان العملاء؟
  - مُمكّنات السعادة" والإرشادات والمهارات التي يمكن لموظف إسعاد العملاء الرجوع" إليها
  - دوافع السعادة لدى العملاء
  - مفهوم"تصميم الخدمات"
  - مجالات تحسين الخدمات
  - دراسة حالات

  العناية بالعملاء :

  - خطوات تطوير جودة خدمة العميل
  - ماذا يعني الامتياز في خدمة العملاء؟
  - ماذا تحتاج لتتميز في خدمة العملاء؟
  - عناصر الخدمة المتميزة
  - خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء

- **Day 02**

  تحليل المتعاملين وإتقان التعامل معهم:

  - ماهي الانواع المختلفة للمتعاملين؟
  - المتعامل الحازم – موجه إلى النتائج
  - المتعامل المحلل – موجه إلى التفاصيل
  - المتعامل الودود – موجه إلى الأشخاص
  - مهارات الذكاء العاطفي المطلوبة للتعامل المثالي مع العملاء "دراسة حالات"
  - تطوير مهارات التواصل الفعال
  - مهارات التواصل غير الشفهي

- مهارات التواصل الكلامية
- تقديم مظهر احترافي لائق

مبادئ الخدمة المتميزة:

- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء
- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء
- اختيار وتدريب وتمكين الموظفين
- عناصر تقييم جودة الأداء
- شبكة جودة الخدمة

• **Day 03**

جودة الخدمة وإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء:

- العناصر الأساسية لنظام إدارة الشكاوى
- نطاق المبادئ التوجيهية
- سياسة معالجة الشكاوى
- المسؤولية والسلطة
- أهداف معالجة الشكاوى
- تخطيط وتصميم نظام إدارة الشكاوى
- الاستلام والتسجيل والمتابعة
- التقييم والتحقق
- تحليل الشكوى: تحليل السبب الجذري
- ترتيب المشكلات حسب الأولوية
- إيجاد حلول ناجحة وفعالة
- قياس أداء نظام إدارة الشكاوى وتطويره

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 2, 2025	June 4, 2025	3 days	1550.00 $	Virtual - Online

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
July 28, 2025	July 30, 2025	3 days	3950.00 $	Spain - Madrid
Oct. 5, 2025	Oct. 7, 2025	3 days	3250.00 $	KSA - Riyadh