التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير

Mobile | 0046700414959 : Mobile | 0046114759991 : Phone : 0046700414979
info@scandinavianacademy.net : Email | https://scandinavianacademy.net : Web site
Sweden - Norrköping - Timmermansgatan100 | 60359 : P.O.BOX

دورة: التميز في جودة الخدمة ومهارات التعامل مع العملاء والمراجعين

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MCC-818	قبرص (لارنكا)	قاعة فندقية	2025-04-28	2025-05-09	€ 7950	50

أهداف البرنامج

يهدف هذا البرنامج إلى تنمية مهارات المشاركين في مجال خدمة العملاء بحيث يصبح المشاركون في نهاية البرنامج قادرين على:

- تزويد المشاركين بالمفاهيم العلمية المتعلقة بالطبيعة البشرية والسلوك الإنسانى
- تنمية مهاراتهم الإدارية والسلوكية اللازمة فى مجالات التعامل مع العملاء لتحقيق التفاعل والإندماج معهم بما يؤدى إلى رفع كفاءة المنظمة .
- إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها.
- إدراك معنى "جبل جليد" شكاوى العملاء.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- التعامل مع مختلف أنماط العملاء.
- معالجة اعتراضات العملاء.
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.
- فهم أبعاد وأهمية التميز في الخدمة واستمرار التميز فيها.
- تنمية مهارات الإنصات الجيد ومهارات الحديث الفعال باعتبارهما أحد الأركان الأساسية في التعامل الإنساني.
- التعرف على أبرز الطرق والأساليب الحديثة والناجحة في فن التعامل مع العملاء.
- اكتساب مهارات تحليل العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء.
- تحليل سلوك العملاء وتحديد سيكولوجية التعامل المناسبة لكل نمط سلوكي.
- معايشة رحلة العميل التي تحقق رضاه المستمر من خلال التعرف على الأبعاد والمراحل التفصيلية الدقيقة لعناصر عملية الرضا عن تقديم الخدمة.
- التعرف على توقعات العملاء، وحل مشكلاتهم.
- تغيير اتجاه المشاركين نحو العملاء على أساس فكرة العميل يقود المنظمة.

محتويات البرنامج

- مفاهيم أساسية في خدمة العملاء :
  - مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة
  - تزايد أهمية خدمة العميل

- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة العملاء
- إحصاءات تتعلق بفقدان العملاء

- أنواع العملاء.
  - مفهوم العملاء وأنواعهم وأهمية تحديدهم للتعامل الفعال معهم .
  - العملاء الداخليين (الموظفين)
  - العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
  - توقعات العملاء
  - مستويات الخدمة
  - النيكل أو الضعيف
  - البرونز أو المتوسط
  - الفضة أو الجيّد
  - الذهب أو الممتاز
  - مؤسسات الخدمة المتميزة
  - خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء
- طبيعة الخدمة والمستفيدين بها:
  - المعرفة الكاملة بالخدمات التي تقدمها المنظمة للعملاء والمراجعين وأماكن تقديمها .
  - تقسيم وتصنيف وتوصيف عملاء ومراجعين المنظمة .
  - أبعاد الخدمة
  - مفهوم الخدمة وأركانها الأربعة.
  - عناصر الخدمة المتميزة.
  - أنواع الخدمات التي تقدمها المنظمة وطبيعتها.
  - المجموعة المستهدفة (طبيعتهم ـ سماتهم ـ تصنيفهم – توصيفهم).
  - أهمية قطاع العملاء للمنظمة.
  - مفهوم التميز في خدمة العملاء.
  - من تجارب الآخرين (رؤية، دستور، قيم).
- المهارات السلوكية للتعامل المتميز مع العملاء:
  - تنمية مهارات الاتصال الفعال ، بغية تحقيق التواصل الإنساني مع المتعاملين .
  - السلوك الإنساني وسيكولوجيته.
  - تحليل سلوك العملاء والمراجعين وتحديد سيكولوجية التعامل المناسبة لكل نمط سلوكي .
  - دوافع البشر وإحتياجاتهم ومهارات توجيه سلوكهم .
  - العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء.

- اكتساب مهارات تحليل العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء والمراجعين .
- كيف ترى نفسك؟ وكيف يراك الآخرون (كيف يتم تقييمك من وجهة نظر العميل؟) .
- مهارات التعامل الإنساني:
  - حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)
  - صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة
- أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)
- مهارات وفن الاتصال بين الموظف والعميل.
- مهارات الإنصات الجيد والحديث الفعال بين الموظف والعميل.
- اكتساب مهارات الإنصات الجيد ومهارات الحديث الفعال باعتبارهما أحد الأركان الأساسية في التعامل الإنساني
- إستخدام مبادئ الطب النفسى فى الكشف عن شخصية العمل .

- مهارات الاتصال مع العملاء
  - مهارات الاتصال الشفهي (محادثة, إصغاء, إقناع)
  - مهارات الاتصال الكتابي(رسائل خارجية , ومذكرات داخلية , وبريد الكتروني , وفاكس)
  - مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم
  - المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:
  - نظريات الشخصية
  - فصي الدماغ
  - الذكاء العاطفي
  - مهارات موظف الاستقبال المتميز
- أساليب التعامل المتميز مع الأنماط المختلفة للعملاء والمراجعين:
  - مهارات إدارة العملاء .
  - كيفية التعامل وحل مشكلات العملاء .
  - تحديد احتياجات العملاء.
  - أبعاد وأهمية رضاء العملاء " قياس رضاء العملاء ".
  - توقعات العملاء من الموظف الذي يؤدى الخدمة لهم.
  - نماذج وأنماط العملاء ومهارات التعامل مع الأنماط المختلفة .
  - الأنماط المختلفة للعملاء.
  - الأنماط المختلفة للمتعاملين مع العملاء.
  - التعامل الفعال مع العملاء بمختلف الفئات.
  - مهارات التفاعل مع الأنماط المختلفة للعملاء .
  - الإتصالات الفعالة مع العملاء ووسائلها .
  - كيف تنمى روح المسئولية في الموظفين تجاه العملاء
  - معالجة إعتراضات العملاء .

- معالجة شكاوى العملاء
- تغيير اتجاه المشاركين نحو العملاء على أساس فكرة أن العميل يقود المنظمة .

- الأساليب الإدارية لتحقيق التميز في خدمة العملاء:
  - تخطيط نشاط التعامل مع العملاء .
  - الأدوات والأساليب الإدارية في تحسين الخدمة للعملاء (إعادة الهندسة، إدارة الجودة الشاملة، نظام الأيزو 9000 وغيرها من الأساليب).
  - إدارة المواقف الصعبة واستخدام أساليب التغلب على العوائق والمشاكل المصاحبة لعملية تقديم الخدمة.
  - التعامل مع شكاوى العملاء (مع اهتمام خاص بالعميل الصعب).
  - إدارة التغيير ومقاومته وكيفية تخفيضه والحد منه.
  - الوصايا العشر في التعامل مع العملاء.
  - تطوير مفهوم الجودة الشاملة، من تحسين الإنتاجية وتأكيد الجودة إلى إدارة الجودة الشاملة.
  - مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM.
  - مراحل وخطوات نظم إدارة الجودة الشاملة ودورها في التطوير الإداري.
  - استراتيجيات الجودة الشاملة. إدارة الجودة الشاملة نموذج تطبيقي.
  - طريقة وخطوات Deming لتحسين الجودة وإدارة الجودة.
  - «دوائر الجودة اليابانية»
  - «دوائر رقابة الجودة»
  - دوائر الجودة والتأثير الإيجابي على تحسين الجودة في الصناعات اليابانية
- عناصر تقييم جودة الأداءتقييم أداء خدمة العميل .
  - شبكة جودة الخدمة
  - عناصر الخدمة المتميزة
  - ضبط تقديم الخدمة :
  - أهمية ضبط جودة الخدمة
  - أخطاء شائعة في خدمة العملاء
  - معالجة أخطاء الخدمة
  - العناية بالعملاء :
    - الحاجات الأساسية للعملاء
    - أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
    - خطوات جودة خدمة العميل
    - الاهتمام بالعميل
    - إسعاد العملاء
  - تصميم استبيانات للتعرف على اتجاهات العملاء وموظفي الخدمة
  - تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع العملاء وخدمتهم
  - حالات وورش عملية وتطبيقية

- تقييم وختام البرنامج

المشاركون

أعضاء الأجهزة المتعاملون مع العملاء والجماهير فى الوزارات والهيئات والمصارف والمؤسسات المختلفة ، والمرشحون لشغل وظائف ذات علاقة مباشرة بالعملاء سواء كان العميل الداخلى أو العميل الخارجى .

الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- **المحاضرات النظرية:**
  - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- **التقييم العلمي:**
  - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.
- **العصف الذهني والتفاعل:**
  - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- **الحالات العملية:**
  - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- **التقييم النهائي:**
  - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- **المواد التعليمية:**
  - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي ديأو أجهزة الفلاش ميموري
- **تقارير الحضور والنتائج:**
  - نقوم بإعداد تقارير حضور متفصلة للمشاركين ونقدم تقييما شاملا للبرنامج.
- **المحترفين والخبراء:**
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدربين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة اتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحًا حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.

SCANDINAVIAN
ACADEMY
الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير
English Courses +46700414979
Arabic Courses +46700414959
+46114759991
scandinavianacademy.net
info@scandinavianacademy.net
Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden