

البرنامج التدريبي: التميز في خدمة العملاء

Customers Care Service

• وصف البرنامج:

التميز في خدمة العملاء يهدف إلى التعريف بمفهوم خدمة العملاء، وكيفية تقديم خدمة للعملاء تتسم بالمصداقية والمرونة وتحقيق رغبات وطموح العملاء، تهدف الدورة إلى التعرف على الأساس والمعايير التي تساعد في تقديم خدمة العناية بالعملاء بكفاءة عالية ونتاجية مرتفعة، وتعزيز لفلسفة تقديم الخدمة بطريقة جيّدة خصوصاً إذا كانت هذه الخدمة مهمّة للزبائن أو العملاء.

وكذلك التدريب على كيفية توفير الخدمة المطلوبة للعملاء بالكفاءة المطلوبة، وقدرة الموظفين على كسب رضا العملاء والقدرة على محاورتهم وتفهم متطلباتهم، فيجب أن تراعي الشركات هذه المعايير عند اختيارهم للأشخاص الذي سيشرفون بشكل مباشر على تقديم الخدمات للزبائن والعملاء.

• الهدف العام من البرنامج التدريبي

اكتساب المتدربين مهارات خدمة العملاء بكفاءة عالية بما يحسن من الصورة الذهنية للشركات، ويساعدها على النمو.

• الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي:

- يتوقع من المتدرب في نهاية الدورة التدريبية أن:
- يتقن تعريفاً واحداً للعميل الداخلي وتعريفاً أخرى للعميل الخارجي.
- يتذكر تعريفاً واحداً للخدمة المتميزة.
- يتذكر ثلاث أسباب رئيسية لفشل الاتصال بعملاء الشركة.
- يتذكر أربع سمات يجب توافرها في موظف خدمة العملاء.
- يتذكر ثلاث أنواع من عملاء الشركة.
- يتذكر سببان رئيسيان لشكاوى عملاء الشركة.

• أدوات التدريب:

- حاسب الي / جوال
- خدمة النت.
- برنامج فتح ملفات PFD
- برنامج zoom
- برنامج تحرير النصوص WORD

• المتطلبات المعرفية للمتدرب:

- حد أدنى من المعرفة، مهارات عامة.
- يجيد الكتابة والقراءة.

• نوع التدريب:

- متزامن

• مدة البرنامج:

- يوم تدريبي واحد - ٤ ساعات تدريبية

• خطة التفصيلية للبرنامج:

الموضوعات	الزمن بالدقائق	الأنشطة
تعريف العميل	0	
(١) العميل الداخلي	10	
(٢) العميل الخارجي	10	
تعريف الخدمة المتميزة؟	0	
(أ) الاعتمادية	10	
(ب) المصداقية	10	
(ج) الجاذبية	10	
(د) التجاوب	10	
أهمية خدمة العملاء المتميزة لنجاح الشركة	10	
تمرين	10	العميل الداخلي هو شخص من داخل الشركة يعتمد على خدمتك للقيام بعمله أنه زميل عمل أساسي له حاجات بوسعك أن تلبيها، ناقش مدى صحة العبارة مع إعطاء امثلة.
استراحة	15	
ماذا يريد العميل	0	
الاستجابة، والكفاءة والتقدير، والفهم والعناية	10	
الدقة والثبات، والمظهر الجيد	10	
أسباب فشل الاتصال بعملاء المنشأة.	10	
السمات الواجب توافرها في موظف خدمة العملاء.	10	
كيف تتكون الصورة الذهنية.	0	
- توظيف الاتصال لتحسين الصورة الذهنية للشركات	10	
- تحسين السمعة وبناء الصورة الذهنية.	10	
مقابلة العميل باحترافية.	0	
إلقاء التحية، وقدم نفسك	10	
أنواع العملاء.	0	
العميل (البلاتين، الذهبي، الفضي، النحاسي، الصفيح)	10	
من المسؤول عن الخدمة؟	5	
دور المدراء في نشر ثقافة الخدمة	5	

الأنشطة	الزمن بالدقائق	الموضوعات
	10	أسباب شكاوى العملاء.
	10	اسباب فقد العملاء
	10	الاطفاء القاتلة:
	10	تفادي انزعاج العملاء
	15	طريقة تهدئة العملاء المنزعجين