

## إدارة خدمة العملاء

اسم البرنامج

### مقدمة

دورة "إدارة خدمة العملاء" تعد من الدورات الحيوية والضرورية لأي مؤسسة تهدف إلى تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم. تعد الخدمة الممتازة للعملاء عنصراً حاسماً في تحقيق النجاح التنظيمي وزيادة التفوق التنافسي في سوق الأعمال اليوم.

### أهداف البرنامج

- أن يفهم المشاركون أهمية خدمة العملاء كعنصر أساسي في نجاح الأعمال وبناء علاقات دائمة مع العملاء.
- أن يدرك المشاركون الأساليب والتقنيات الحديثة لتقديم خدمة عملاء متميزة وفعالة.
- أن يتعلم المشاركون مهارات التواصل والتعامل مع مختلف أنواع العملاء بشكل فعال ومهني.
- أن يستطيع المشاركون تطبيق استراتيجيات لحل المشكلات وإدارة الشكاوى بشكل فعال، مما يساهم في تعزيز رضا العملاء وولاءهم.
- أن يتمكن المشاركون من تحسين تجربة العملاء وتعزيز العلاقات الطويلة الأمد معهم من خلال تطبيق الأفضليات والممارسات المتقدمة في إدارة خدمة العملاء.

### محاور البرنامج

- مقدمة في خدمة العملاء
  - ✓ أهمية خدمة العملاء في الأعمال التجارية اليومية.
  - ✓ تأثير الخدمة الممتازة على رضا العملاء وإيرادات الشركة.
- مهارات التواصل والتعامل مع العملاء
  - ✓ تطوير مهارات التواصل الفعال والاستماع الفعال.
  - ✓ التعامل مع مختلف أنماط الشخصيات والمواقف الصعبة.
- إدارة الشكاوى وحل المشكلات
  - ✓ كيفية استقبال وتحليل الشكاوى.
  - ✓ أساليب فعالة لحل المشكلات والتعامل مع العملاء الغاضبين.
- بناء علاقات قوية مع العملاء
  - ✓ استراتيجيات لبناء علاقات قائمة على الثقة والاحترام.
  - ✓ كيفية التفاعل مع العملاء بشكل يزيد من ولائهم ورضاهم.
- تقنيات تحسين خدمة العملاء
  - ✓ استخدام التقنيات الحديثة والأدوات لتحسين تجربة العملاء.
  - ✓ تطبيق الأفضليات والممارسات المبتكرة في خدمة العملاء.
- استراتيجيات التعامل مع العملاء الصعبين أو الغاضبين
  - ✓ كيفية التعامل مع العملاء الصعبين والمواقف التحديّة بكفاءة ومهنية.

### الفئة المستهدفة

- موظفو خدمة العملاء في جميع المستويات.
- مدراء المبيعات والتسويق الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع العملاء.
- أي شخص يعمل في القطاعات التي تتطلب التفاعل المستمر مع العملاء.

📍 الإستمرار في التدريب ... استمرار التطوير

## أسلوب تنفيذ البرنامج

- ستعتمد الدورة على نهج تفاعلي وعملي يشمل دراسات الحالة والأمثلة العملية.
- ستتضمن جلسات تفاعلية للنقاش وتبادل الخبرات بين المشاركين.
- سيتم استخدام أمثلة واقعية وسيناريوهات متنوعة لتوضيح المفاهيم وتعزيز التطبيق العملي.



الإستمرار في التدريب ... استمرار التطوير



+966 12 6529126



info@fin.com.sa



www.fin.com.sa



/ 01MFTC