

## التميز في خدمة العملاء (المستوى المتقدم)

### لمن هذا النشاط

- مدراء المبيعات والتسويق.
- مدراء وموظفي أنظمة شكاوى العملاء.
- مدراء وموظفي خدمة العملاء.
- المدراء المسؤولين عن رضا العملاء وخدمات الدعم.
- مدراء مراكز الاتصال.
- موظفو كبار الشخصيات.
- مسؤولو علاقات العملاء وموظفو الشكاوى.

### الأهداف

- تمكين المشاركين من تحقيق الأهداف التالية:
- فهم أهمية خدمة العملاء والحفاظ على الدور الحيوي الذي يلعبه رضا العملاء الداخليين لنجاح أي مؤسسة.
- ممارسة الفعالة وإدارة توقعات العملاء وإرضائهم.
- تقديم خدمة أفضل وأسرع لزيادة رضا العملاء.
- تحديد علامات عدم رضا العملاء والاستجابة بفعالية لمشاكل العملاء وإيجاد حلول عملية.
- الانتقال من مجرد تلبية طلبات العملاء إلى تصميم تجارب استثنائية تتجاوز توقعاتهم.
- تطوير منهجية لتحويل الشكاوى المعقدة إلى فرص حقيقية لتحسين الجودة والولاء.
- تطوير مؤشرات أداء شخصية (KPIs) لتقييم جودة الخدمة المقدمة وتطويرها باستمرار.

### تفاصيل النشاط

التاريخ	2 - 6 أغسطس 2026 (عمان - الأردن)
	25 - 29 أكتوبر 2026 (دبي)
	29 نوفمبر - 3 ديسمبر 2026 (الدوحة)
	28 مارس - 1 إبريل 2027 (دبي)
الموعد	9:00 صباحا الى 2:00 ظهرا
لغة النشاط	عربي والمصطلحات (عربي، انجليزي)
التكلفة	\$ 2950 أفغان وتسعمائة وخمسون دولار أمريكي

خصم 20 % في حالة تسجيل 3 مشاركين أو أكثر

### المحتويات

- إدارة خدمة العملاء المتميزة
- فوائد تقديم خدمة عملاء.
- فهم توقعات العملاء الداخليين والخارجيين.
- كيف تُسهم خدمة العملاء في زيادة المبيعات ورضا العميل.
- مفهوم الإبهار والتفوق على توقعات العميل.
- مهارات التواصل والتعامل مع الأنماط المختلفة
- قراءة لغة الجسد.
- كيفية التعامل مع الأنماط وشخصيات العملاء.
- تقنيات الاستماع وصياغة تعزيز التفاهم.
- الاتصال الكتابي الفعال.
- مهارات التحدث الهاتفية والرد على البريد الصوتي.
- إدارة توقعات العملاء
- ما الذي يجب أن نقوله وما الذي لا يجب أن نقوله.
- تهدئة العملاء الغاضبين.
- إدارة توقعات العملاء.
- عناصر جودة الخدمة ونموذج RATER.
- تجاوز توقعات العملاء.
- القيادة نحو التميز في خدمة العملاء
- أهمية العمل الجماعي في خدمة العملاء.
- تمرين لبناء فرق عمل متكاملة.
- دور المشرف في استعادة رضا العملاء وحل الشكاوى.
- تمكين الموظفين لاتخاذ قرارات لخدمة العملاء.
- صفات القيادة التي تُلهم فرق العمل.
- تحفيز الموظفين لتحقيق أداء أفضل.
- السلوك اللائق مع العملاء
- مبادئ السلوك الفعال.
- كيف تتعامل باحترافية مع العملاء.
- تفسير السلوك غير اللفظي.
- السلوك المناسب مع العميل.
- التعامل مع أنواع الشخصيات الصعبة.
- قياس وتحسين جودة خدمة العملاء.