

القواعد الذهبية للتميز في خدمة المراجعين والعملاء

الأهداف

- تزويد المشاركين بالاتجاهات المعاصرة في إدارة علاقات العملاء كوظيفة هامة من وظائف المنظمة وضمن هيكل وظائف المدير ككل وإكسابهم بمهارات إنشاء وتطوير العلاقات مع العملاء كسبيل لدعم الصورة الذهنية للمنظمة وفنون الأداء الراقى النموذجي ، ورفع كفاءة الأداء النموذجي والتعامل مع العملاء C.R.M والحصول على رضاهم ومواجهة المواقف الصعبة والحرجة والقدرة في تحليل العلاقات التبادلية بين الأفراد المتعاملين .

الموضوعات الرئيسية:

- النظرة التقليدية والمعاصرة في إدارة الأداء النموذجي
- الأداء النموذجي المتكامل وفقاً للنظرة المعاصرة (المفهوم / السمات)
- متطلبات تطبيق الأداء النموذجي .
- أهمية الأداء البارع النموذجي لدي العاملين (فردي / جماعي)
- سلوكيات الأداء النموذجي إدارة علاقات العملاء :
- (شخصيات العاملين - السلوك الإنساني في العمل - الدافعية - القوى المحركة للأداء)
- العملاء . التصنيف والأهمية - علاقات العملاء (المفهوم والأبعاد)
- الصورة الذهنية للمنظمة لدي العملاء .. كيف تتكون ؟ ويمكن تطويرها ؟
- صياغة رسالة المنظمة للعملاء - التكنولوجيا الحديثة للاتصالات .
- خدمة العميل Customer Service .. المفهوم والعناصر والأهمية .
- فهم وإدارة الذات لتحقيق النجاح في التعامل :
- مهارات تقدير الذات / بناء الثقة / الوعي الذاتي / التأثيرات / القيم والتوجهات / ومواطن القوة ومواطن الضعف / التقييم التقديري للذات ومراقبة الذات
- مهارات إدارة المشاكل : (إدارة امتصاص الغضب - التعامل مع الحزن والقلق) .
- مهارات التعامل مع شكاوي واقتراحات العملاء ومعالجة اعتراضاتهم .
- مهارات التعامل مع الخلافات والمواقف الصعبة والحرجة :
- الإدراك وإختلافه بين الأفراد في العمل .
- الاقتراضات البشرية ومعالجة التواصل الغير فعال في العمل
- إدارة الخلافات والنزاع مع الآخرين
- تطبيقات وحالات وممارسات



معلومات عن البرنامج:

تاريخ التنفيذ : ١٨-٢٠ أكتوبر ٢٠١٠

مكان التنفيذ: احد فنادق الدرجة الأولى

رسوم البرنامج : ٣٢٠ دينار