

## الأداء المتميز لخدمة العملاء

### الأهداف:

- تزويد المشاركين بالمفاهيم العلمية الحديثة ، والمتعلقة بفهم طبيعة العملاء وسلوكهم وكيفية تحقيق الرضاء الكامل لهم وتلبية رغباتهم واحتياجاتهم والعناية الكلية بهم .
- تنمية مهارات المشاركين في القيام بالحلقات المتتابعة في سلاسل تقديم الخدمات والعناية بالعملاء وصولاً إلى الأداء المتميز والتفاعل والاندماج معهم .

### الموضوعات الرئيسية :

- فهم وتحليل مفهوم الخدمة المتميزة وعناصرها .
- أسس ومقومات السلوك الإنساني في تقييم الخدمات.
- مسئولية العناية بالعملاء وتكوين الرأي العام .
- منظومة التعامل المتميز.
- شبكة الأنماط البشرية ونوعية الخدمات المتميزة.
- مهارات توليد الرغبة وخلق الدافع لدي العميل .
- تكنيكات الفعالية في التعامل المتميز.
- أسس ومجالات تطوير الخدمات المقدمة.
- عناصر التميز في خدمة العملاء.
- كيفية تلبية رغبات العملاء وتحقيق درجة الرضاء.
- كيفية تحقيق التميز مع العملاء.
- مهارات الرد على اعتراضات العملاء .
- مهارات التفاوض مع العملاء .
- السلاسل المتكاملة لتقديم الخدمة للعملاء
- تطبيقات وحالات عملية.



معلومات عن البرنامج:

تاريخ التنفيذ: ٢٢-٢٤ نوفمبر ٢٠١٠

مكان التنفيذ: احد الفنادق الدرجة الأولى

رسوم البرنامج : ٣٢٠ دينار.