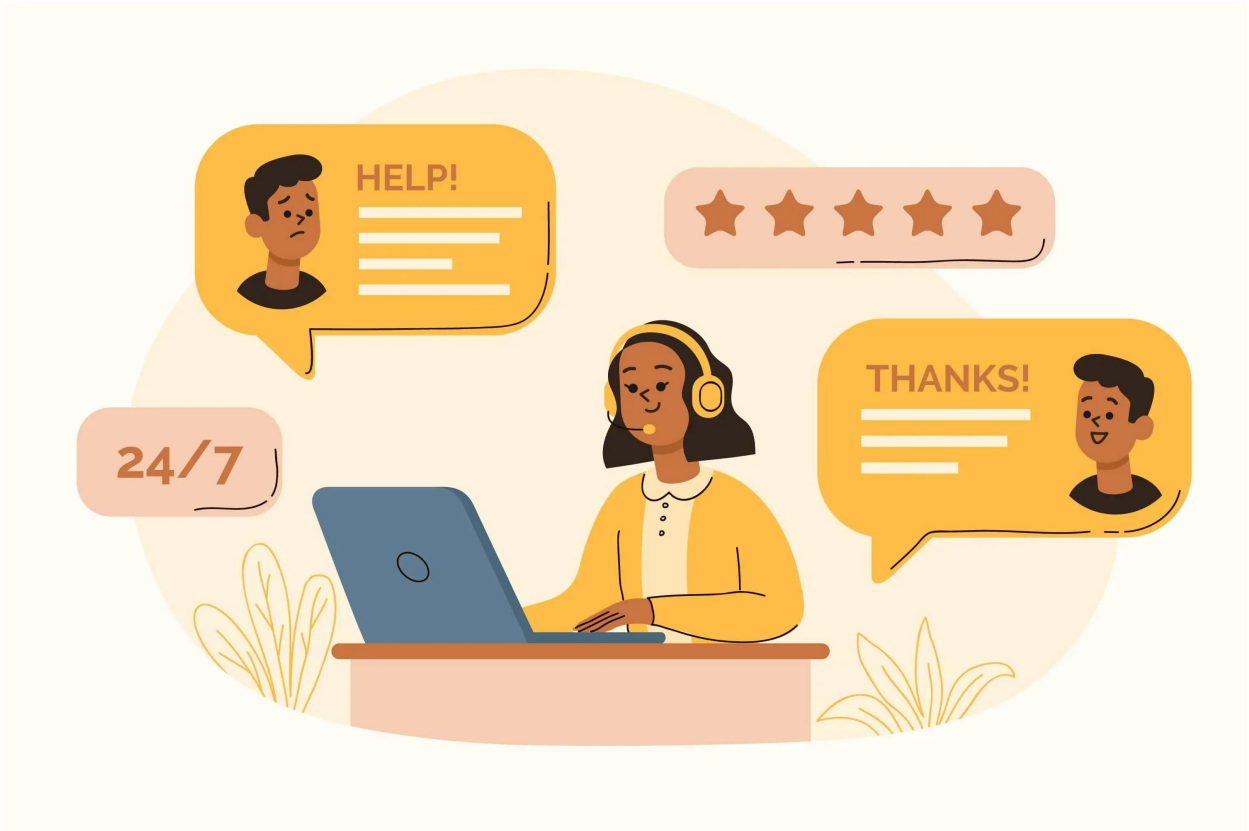


تحقيق التميز في تجربة العملاء في العالم العربي

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PM2-104

هدف الكورس

:خلال الدورة، ستكتشف تحديات عملية، منتديات للنقاش، ومحتوى فيديو وتنزيل لتغطية

- .فهم احتياجات عملائك
- .تحديد أساليب خدمة العملاء الخاصة بك للحصول على أفضل عائد على الاستثمار
- .تطوير منصات التواصل الاجتماعي المقنعة للحفاظ على انشغال عملائك
- .خلق ثقافة تعيش وتتنفس التميز في خدمة العملاء
- .تحفيز فريقك لتشجيع الإيجابية في مكان العمل وبناء ثقافة تركز على العميل
- .تدريب وتطوير موظفيك لخلق تأييد لرؤيتك العامة

- تصبح قائدًا في تميز خدمة العملاء في مجالك.
- تقييم أداء عملائك وإجراء تغييرات إيجابية داخل منظمتك.
- توفير مهارات اتصال محسنة واستراتيجيات التفاوض لفريقك لتقديم أفضل خدمة لعملائك.
- تطوير عناصر اللغة الجسدية الرئيسية ومهارات الاستماع النشط والاستفسار لفهم احتياجات عملائك بشكل كامل.
- مراجعة رحلة عملائك وتحديد المناطق الرئيسية للتحسين.
- استخدام تقنيات استعادة الخدمة الصحيحة عند حدوث خطأ ما.
- فهم كيف تحافظ خدمة العملاء المحترفة على الولاء للعلامة التجارية واحتفاظ العملاء.
- تحفيز فريقك ليصبح متحمسًا لوضع العميل في المقام الأول.

الجمهور

يناسب هذه الدورة التدريبية جميع موظفي الشركات الرائدة في المستقبل والموجهة نحو العميل الساعين للحفاظ على النجاح. ويمكن أن تعود بالفائدة على:

- مدراء الأقسام
- مديرو العلامات التجارية
- كبار المديرين
- المديرين التنفيذيين
- مديري الحسابات
- ممثلو خدمة العملاء في الخط الأمامي
- وكلاء الميدان
- رواد الأعمال
- مدراء الجودة
- محللو العملاء
- ممثلو وسائل التواصل الاجتماعي
- محترفو التسويق

منهجية التدريب

تحقيق التميز في خدمة العملاء يتطلب تعاون الفريق وتوحيد الطموحات. يستخدم هذا الدورة تمارين عملية محفزة وتحديات، وسيناريوهات واقعية، ومناقشات جماعية لتحفيز فريقك نحو هدف واحد—إسعاد العملاء.

التميز في خدمة العملاء ضروري لدفع شركتك نحو الأمام. تقدم هذه الدورة محتوى يناسب الجميع، من القادة التحفيزيين إلى مقدمي الخدمة في الخطوط الأمامية، لضمان وضع الجميع للعملاء في المقام الأول.

الملخص

تجربة عملائك مع شركتك هي أساس نجاحك. العميل السعيد سيتحول إلى عميل يعود مرة أخرى ويترك لك تقييمات رائعة ويمكنه تحويل الآخرين لاستخدام خدماتك أو شراء منتجاتك.
بالنسبة للعديد من الشركات، من السهل جدًا التركيز على مستقبل الشركة ونسيان احتياجات ورغبات أهم عملائها. هذا الدورة تهدف إلى وضعك خطوة واحدة أمام منافسيك وكسب عملاء جدد من خلال تقييم رحلة عملائك، مراجعة عروض خدماتك للعملاء، تحفيز فريق العمل الموجه نحو العميل، وإزالة أي نقاط ألم قد تمنع استمرارية العملاء.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Why is Customer Service Excellent Important?

- Discovering your customer journey and where things can go wrong.
- Taking a look at competitor organisations and making a comparison.
- Understanding customer expectations and how to meet them.
- How to retain customers.
- Getting the most from your customers using customer service techniques.

Section 2: How to Improve Your Customer Service Standards Across Channels

- Using social media campaigns to improve performance. (Incorporating Twitter, LinkedIn, and Facebook).
- Reaching out to the customer first.
- Offering more than your customer expects.
- Exceeding your customers’ expectations.
- How to be a role model in your company.
- Omni-channel customer care and its benefits.

Section 3: Complaints Handling: How to Effectively Put Problems Right

- How to effectively put errors right.
- Resolving issues with challenging customers effectively.
- Rapport building skills and their importance.

- Effectively asking for and responding to feedback.
- The power of persuasion using Cialdini’s 6 principles.
- The importance of body language in effective communication.

Section 4: Creating a Customer-Centric Culture

- Understanding areas for improvement.
- Accepting feedback graciously and acting on it.
- Leading by example.
- Creating structured plans for change and gaining employee buy-in.
- Creating a positive working environment and incentivising success.

Section 5: Coaching, Hiring and Motivation the Right People

- Learning what to look for in the right candidate.
- Assessing transferable customer service skills.
- Motivating your team to love your customers.
- Rewarding customer satisfaction generated by employees.
- Employee communication and its benefits.

Section 6: Staying Consistent and Creating Development Opportunities

- Develop consistent training modules to help your employees stay customer-focused.
- Understanding how to address employees with the wrong attitude (from a management and peer perspective).
- Moving forward to create money making opportunities using customer service.
- Discovering opportunities to implement SMART Goals and strategies for continuous improvement.
- Looking at what customers might expect in the future and planning ahead.

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني المستمر (CPD)، كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 9001 وISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر

واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة CPD، ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد .Holistique Training التدريب من
.لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة

التصنيفات

الخدمات المصرفية والمالية, خدمة العملاء والعلاقات العامة

مقالات ذات صلة



Navigating Customer Service Challenges with Excellence in 2025

Master customer service excellence: boost satisfaction, handle complaints, and personalize
.experiences with tech-driven strategies

YouTube Video

https://www.youtube.com/embed/sOBfP7E2Kfc?si=V7-U6etb-Tc0wWjv