

تطوير ثقافة موجهة نحو العملاء: الخطوات الأساسية

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PM2-108

هدف الكورس

:عند إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على

- .إظهار مهارات تواصل قوية
- .أن يكونوا متاحين ويساهموا في تطوير صوت العلامة التجارية الذي يناسب قاعدة عملائهم
- .تلبية احتياجات العملاء واستيعاب ملاحظاتهم
- .الاستماع بفعالية وتبني مهارات الاستماع النشط
- .إظهار سلوك مهني، حتى في مواجهة السلبية
- .تطوير وتحسين تجربة العملاء باستخدام رسم خرائط رحلة العميل
- .تقديم لمسة شخصية ومعاملة كل عميل كفرد
- .القدرة على أن يكونوا حازمين وواثقين
- .إظهار الكفاءة والفعالية

الجمهور

تم تصميم هذه الدورة لأي شخص مهتم بتطوير جوانب خدمة العملاء أو يرغب في التركيز بشكل أكبر على رحلة العميل. ستكون ذات فائدة كبيرة لـ:

- أصحاب الأعمال
- مديري المناطق
- المديرين العامين
- المتخصصين في الموارد البشرية
- مديري العمليات
- موظفي التدريب
- موظفي الإدارة
- تطوير موظفي الخط الأمامي
- مشرفي قادة الفرق

منهجية التدريب

يستخدم هذا الدورة مجموعة متنوعة من أساليب التعلم للكبار لتعزيز الفهم والاستيعاب. يقدم فهماً شاملاً وعميقاً لمواقف خدمة العملاء المثالية ورحلات المستخدمين وما تعنيه هذه الأمور للعميل.

سيشارك المشاركون في مناقشات جماعية، وتمارين عملية، ومقاطع فيديو، وجلسات لعب الأدوار، ودراسات حالة، وجلسات فرعية لاكتشاف أكثر التقنيات والأدوات فعالية لإنشاء فريق يركز على العميل ويحفزه، مما يضع العميل في مركز اهتمامهم اليومي.

الملخص

عند الحديث عن إدارة عمل ناجح، من الضروري فهم ما يعنيه تقديم خدمة عملاء ممتازة. ما هي احتياجات عملائك؟ كيف تبني علاقة معهم؟ هل تستطيع التكيف مع شخصياتهم الفريدة والفردية؟

تعتبر معظم الشركات أن بيع أحدث وأفضل المنتجات المبتكرة أمر مهم. ومع ذلك، قد تتفاجأ عندما تعلم أن بناء علاقة قوية بينك وبين العميل هو الأساس للثقة والألفة والشعور بالأمان والشعور الشخصي، وهو أمر ضروري لنمو أي عمل، ليس فقط من حيث ما يمكن بيعه، بل من يمكن جذبهم.

بمجرد أن تقيم علاقة ثابتة وصحية مع العميل، يمكن للشركات إعادة تقديم منتجات مشابهة مع بعض التغييرات أو تقديم منتجات جديدة تمامًا قد تجذب انتباه العملاء الدائمين أكثر من أولئك الذين لا يزالون غير متأكدين من عملك.

إن إقامة وتطوير وتنمية علاقة مع مكونات رئيسية مثل مهارات الاستماع الجيدة، والتواصل الفعال، والتعاطف مع وفهم عملائك واحتياجاتهم، أمر حيوي لضمان أنهم سيكونون عملاء عائدين وأنهم بأنفسهم سيكونون إعلانك، فقط من خلال توصيتهم.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: An Introduction To Customer Experience

- What does excellent customer service mean to you?
- Learning the difference between being approachable and hostile.
- How going the extra mile matters more than you think.
- How to meet your customers' needs.
- When to apply certain social skills.
- Knowing how to apply effective listening skills.

Section 2: Improving Your Customer Experience

- Know how to coach employees.
- Be able to demonstrate professional behaviour.
- Know how to expand and grow based on customer returns.
- How to build and maintain relationships with customers.
- How to establish trust between you and customers.
- Know how and when to take accountability.

Section 3: The Fundamentals For Customer Service

- Developing soft skills from the bottom up.
- Demonstrate proficiency and consistency with customer standards.
- Be able to relay customer experiences and multiple platforms.
- Know how to take and handle customer feedback and complaints.
- Be able to apply excellent judgment in all situations.
- Know how to provide feedback on how you are improving the business for customers.

Section 4: Assisting Your Employees to Deliver A Perfect Service

- Providing feedback to employees individually.
- How to coach employees to improve on their weak areas.
- Be able to provide further training and support.
- How to provide regular meetings to keep employees on business changes.
- Identifying which employees require further support.

Section 5: Developing a Customer-Focused Attitude, Business Wide

- Implementing changes based on feedback.
- How to act on complaints, so they are less likely to recur.
- Providing incentives that may create a more motivating environment.
- Know how to acknowledge those who go the extra mile.
- Encourage those to work towards more senior roles and create an effective talent management pool.
- Providing a consistent customer-friendly environment.

تفاصيل الشهادة

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

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

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

خدمة العملاء والعلاقات العامة, الإدارة والسكرتارية

مقالات ذات صلة



The Power of Customer Satisfaction: Boosting Business Success

This article explores customer satisfaction, highlighting its importance for business success. It covers how satisfaction can enhance loyalty, reduce churn, and provide valuable feedback. It also details tools like surveys for effective measurement, emphasizing their role .in improving services and products