



مهارات خدمة العملاء	البرنامج التدريبي
العربية	لغة البرنامج
٥٥ ساعة	مدة البرنامج
<ul style="list-style-type: none">توضيح مفهوم خدمة العملاءفهم كيفية تأثير سلوكك على سلوكيات الآخرينتوضيح مفهوم الثقة بالنفس كمهارة تساعد في حل المشكلاتالتعرف على علاقة التواصل و التفكير الإيجابي بالإضافة الى العمل الجماعي بنظرة العملاء الى الخدمة المقدمةتعلم تطبيقات التعامل مع الشخصيات الصعبةتبني مفهوم التميز في تقديم خدمة العملاء	اهداف البرنامج
<p>تتضمن المواضيع الرئيسية للبرنامج ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">ما هي خدمة لعملاءمن هم عملاؤناالخدمة المتميزة و الخدمة السيئةالتفوق على التوقعاتالتفكير الإيجابيخدمة العملاء و فريق العملفن الاتصال مع العملاءالاستماع الفعالالانطباعات الأوليةالمظهر الخارجيأسرار لغة الجسدأهمية وضع و تحديد الأهدافمبادئ إدارة الوقتالميزات و الفوائدفن التواصل عبر الهاتفمعرفة احتياجات العملاءمواجهة الاعتراضاتالتعامل مع العملاء الصعبينكيف تجعل الخدمة المقدمة لا تنسى	محتويات البرنامج



<p>نهاية البرنامج، يكون المشاركون قادرين على :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ تغيير النظرة تجاه العملاء و توجيهها لدعم التميز في تقديم الخدمة▪ تطوير السلوكيات الإيجابية و التحكم بالتوتر▪ تحسين التواصل بين فريق العمل▪ تعزيز الثقة بالنفس و اكتساب مهارات حل المشاكل▪ ابتكار طرق جديدة للتعامل مع الشخصيات الصعبة و تحويلهم الى عملاء دائمين	<p>مخرجات التعلم</p>
<p>هذه الورشة التدريبية تستهدف جميع الموظفين الذين يتعاملون مع عامة الناس أو فرق العمل الداخلية.</p>	<p>الفئة المستهدفة</p>
<p>شرائح عرض و أنشطة تدريبية متنوعة تشمل طرق التعلم عن طريق الممارسة و السمع و التفكير و العمل الجماعي</p>	<p>المادة التدريبية / التكنولوجيا المستخدمة</p>