

المقدمة:

يغطي هذا البرنامج التدريبي جميع الجوانب الأساسية التي يجب أن يعرفها ويطبقها أي موظف يتعامل مع العملاء بشكل مباشر. يبدأ البرنامج بتعريف المهارات السلوكية الأساسية ومهارات التواصل اللازمة، مرورًا بكيفية اتخاذ المواقف الصحيحة، وصولاً إلى الأساليب الفعالة لتحليل وتحسين الخدمة المقدمة. يتم تقديم كل هذه المفاهيم بطريقة مباشرة وواضحة، تهدف إلى مساعدة المشاركين في ضمان رضا العملاء حتى في الحالات الأكثر تحديًا وصعوبة.

الفئات المستهدفة:

- الأفراد العاملون في مجال المبيعات وفريق دعم العملاء.
- الأشخاص الذين يطمحون للعمل في قسم المبيعات ويسعون لتطوير مهاراتهم في التعامل مع العملاء.
- كل من يرى ضرورة لتحسين مهاراته وخبراته في خدمة العملاء.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

1. فهم أهمية خدمة العملاء في بيئة العمل التنافسية.
2. الحفاظ على الدور الحيوي الذي يلعبه رضا العملاء الداخليين في نجاح أي مؤسسة.
3. تطبيق تقنيات فعّالة لإدارة توقعات العملاء وإرضائهم.
4. تقديم خدمة سريعة وفعّالة لزيادة رضا العملاء.
5. تحديد علامات عدم رضا العملاء والقدرة على الاستجابة بفعالية لمشاكلهم وإيجاد حلول عملية لها.

الكفاءات المستهدفة:

- خدمة العملاء الممتازة.
- خدمة العميل الداخلي.
- إدارة توقعات العملاء.
- مهارات التواصل الفعّالة في التعامل مع العملاء.
- السلوك اللائق مع العملاء.
- التعامل مع العملاء الصعبيين.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: خدمة العملاء

- اقتباسات ملهمة حول خدمة العملاء.
- تعريفات ومفاهيم أساسية لخدمة العملاء.
- متطلبات جودة الخدمة.
- بعض الأرقام المثيرة للاهتمام حول خدمة العملاء.
- تكلفة تقديم خدمة عملاء سيئة.
- الأسس التي تقوم عليها خدمة العملاء.
- التعلم من أفضل الممارسات في خدمة العملاء.

الوحدة الثانية: خدمة العميل الداخلي

- تعريف العملاء الداخليين والخارجيين.
- تحديد احتياجات ومتطلبات العملاء الداخليين.
- الأسس التي تقوم عليها خدمة العملاء الممتازة.
- العلاقة بين سلسلة الخدمة والربح في المؤسسة.

الوحدة الثالثة: إدارة توقعات العملاء

- كيفية التحدث مع العملاء: ما يجب قوله وما لا يجب.
- تقنيات تهدئة العملاء الغاضبين.
- التعليقات التي يجب تجنبها عند التعامل مع العملاء.
- استراتيجيات إدارة توقعات العملاء.
- عناصر جودة الخدمة ونموذج RATER.
- كيفية تجاوز توقعات العملاء.

- تمارين لعب الأدوار للتعامل مع الأنماط الشخصية المختلفة للعملاء.

الوحدة الرابعة: مهارات التواصل الفعالة للتعامل مع العملاء

- أهمية الاستماع الفعال.
- مهارات الاستماع الفعال وكيفية تطويرها.
- آداب التعامل واستخدام الهاتف في خدمة العملاء.

الوحدة الخامسة: السلوك اللائق مع العملاء

- قوة تأثير السلوك في خدمة العملاء.
- المبادئ الأساسية للسلوك الفعال في التعامل مع العملاء.
- كيفية التعامل باحترافية مع العملاء.
- دراسة مثيرة للاهتمام حول سلوك العملاء.
- تفسير السلوك غير اللفظي وتأثيره في تفاعل العميل.
- السلوك المناسب والسلوك الخاطئ عند التعامل مع العملاء.
- الفرق بين السلوك الحازم والسلوك السلبي أو العدوانية.
- مكونات أساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي.

الوحدة السادسة: التعامل مع العملاء الصعبين

- استراتيجيات التعامل مع أنواع الشخصيات الصعبة.
- كيفية استعادة الخدمة وإرضاء العميل بعد حدوث مشكلة.