

المقدمة:

يعتبر العملاء أو المستهلكون أو المتعاملون من العوامل الأساسية التي تقوم من خلالها المؤسسات بإنشاء خدماتها ومنتجاتها بهدف تلبية احتياجاتهم أو حل مشكلاتهم. سواء أطلقنا عليهم اسم "عملاء" أو "مستهلكين" أو "متعاملين"، فهم الأشخاص الذين يستخدمون المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسات. هؤلاء هم من يساهمون في تحقيق أرباح الشركات وتبرير رواتب الموظفين. لذا، فإن السؤال المهم هو: كيف يمكن تقديم خدمة متميزة لعملائنا؟ هذا المؤتمر يهدف إلى تعزيز مهارات المشاركين في التعامل مع العملاء بطرق احترافية، فضلاً عن كيفية حل الخلافات مع العملاء ذوي الشخصيات الصعبة.

الفئات المستهدفة:

- العاملون في مجال العلاقات العامة، سواء على المستوى التنفيذي أو الإداري.
- الدبلوماسيون والأشخاص العاملون في مجالات الإعلام والصحافة.
- العاملون في مجالات التسويق والمبيعات وخدمة العملاء.
- الأفراد في المنظمات التطوعية والمجتمعية ومجال العمل الإنساني.
- المدربون والمحاضرون.
- كل من يشعر بالحاجة إلى حضور هذا المؤتمر ويرغب في تحسين مهاراته وخبراته في التعامل مع العملاء وحل الخلافات.

أهداف المؤتمر:

بنهاية هذا المؤتمر، سيكون المشاركون قادرين على:

1. التعرف على مفهوم الهرم التنظيمي الحديث في الفكر الإداري المعاصر وفهم أهمية العميل في قمة هذا الهرم.
2. إدراك دور العميل كـ "المدير الفعلي" للشركة وكيفية تلبية احتياجاته.
3. التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء وفهم سلوكياتهم، بما يساعد على بناء علاقات أفضل معهم.
4. فهم أهمية العناية بالعملاء وكيفية دعم العلاقات معهم لتعزيز ولائهم.
5. اكتساب المهارات السلوكية اللازمة للتعامل بفعالية مع العملاء.

6. التعرف على خصائص وأنواع الخدمات وكيفية تقديمها بأسلوب متميز.
 7. تطوير مهارات إدارة الخدمة المتميزة.
 8. التدريب على أسلوب "لحظات الصدق" في التعامل مع العملاء.
 9. تلقي مجموعة من النصائح الختامية التي تمثل دليل عمل فعال في التعامل مع العملاء.
- الكفاءات المستهدفة:

- فهم الهيكل التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر.
- إدراك مفهوم العميل وأهمية العناية به.
- التعرف على الفرق بين الأنماط المختلفة للعملاء وكيفية التعامل معها.
- اكتساب المهارات اللازمة للتواصل الفعال مع العملاء.
- فهم مفاهيم الخدمة وجودة الخدمة.
- التعامل الفعال مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص.
- قياس وتحليل جودة الخدمات من منظور العملاء.

محتوى المؤتمر:

الوحدة الأولى: من الذي يدير مؤسسات الأعمال؟

- تعريف الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر.
- مفهوم العميل وكيفية ارتباطه بالشركة.
- تطور الاهتمام بالعميل وتقديره.
- كيف يساهم العميل في إدارة الشركة؟
- دراسة حالات لشركات ناجحة وكيفية استفادتها من العميل في الإدارة.

الوحدة الثانية: أنماط العملاء وسلوكياتهم

- أهمية العميل في نجاح المنظمة.

- تمارين لفهم كيفية التعامل مع العملاء.
 - دراسة سبب الاختلافات في التعامل مع العملاء.
 - كيف تتعامل مع عميل غاضب أو غير راضٍ؟
 - تمارين لتحسين طرق الاستجابة لطلبات العملاء.
- الوحدة الثالثة: أهمية وأساليب التعامل مع العملاء
- التميز في خدمة العملاء وكيفية تحقيقه.
 - ماذا يريد العملاء من الشركات؟
 - ما الذي يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟
 - تمارين لتحسين العناية بالعملاء وتقديم الخدمة المتميزة.
- الوحدة الرابعة: المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء
- مفهوم الاتصال الفعال.
 - كيفية الاستماع الفعال للعملاء.
 - أدوات لتحسين التواصل الشخصي مع العملاء.
- الوحدة الخامسة: العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء
- تعريف الخدمة وكيفية تقديم خدمة متميزة.
 - عناصر مربع الخدمة (Service Quadrant).
 - أسرار التميز في تقديم الخدمة.
 - توقعات العملاء وكيفية التعامل معها.
- الوحدة السادسة: التعامل مع شكاوى العملاء
- استماع الشكاوى وتحويلها إلى فرص.
 - كيفية التعامل مع اعتراضات العملاء.

- تطبيق مراحل الخمس في الرد على اعتراضات العملاء.

الوحدة السابعة: بناء وإدارة جودة الخدمة

- تعريف جودة الخدمة ومعاييرها.

- الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة.

- نماذج لتحليل وتحسين جودة الخدمة.

الوحدة الثامنة: القياس المقارن لتحسين الجودة

- ما هو القياس المقارن وكيفية تطبيقه؟

- الأنواع المختلفة للقياس المقارن: الداخلي، التنافسي، الوظيفي، والشامل.

- أدوات القياس المقارن لتحسين الجودة.

الوحدة التاسعة: قياس جودة الخدمات من منظور العملاء

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات: مقياس الشكاوى، مقياس الرضا، مقياس الفجوة.

- استخدام مقاييس العميل الموجه بالقيمة.

- طرق أخرى للحصول على التغذية المرتدة من العملاء.

الوحدة العاشرة: خطة عمل للتميز في خدمة العملاء

- المبادئ الأساسية للجودة في خدمة العملاء.

- المبادئ الـ 12 لخدمة العملاء وكيفية تطبيقها.

- مختبرات عملية لتطبيق المبادئ في الواقع العملي.

- حالات وورش عملية لتدريب المشاركين على تحسين خدماتهم.

الختام:

من خلال هذا المؤتمر، سيتمكن المشاركون من اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع مختلف أنواع العملاء وحل المشكلات

التي قد تنشأ من التعامل مع الشخصيات الصعبة. كما سيستفيد المشاركون من التدريبات العملية والنصائح التي ستمكنهم من تقديم خدمات متميزة وتحقيق التميز في علاقاتهم مع العملاء.