



مهارات خدمة العملاء	البرنامج التدريبي
العربية	لغة البرنامج
15 ساعة موزعة على خمسة أيام	مدة البرنامج
<ul style="list-style-type: none"> • توضيح مفهوم خدمة العملاء. • فهم كيفية تأثير سلوكك على سلوكيات الآخرين. • توضيح مفهوم الثقة بالنفس كمهارة تساعد في حل المشكلات. • التعرف على علاقة التواصل و التفكير الإيجابي بالإضافة إلى العمل الجماعي بنظرة العملاء إلى الخدمة المقدمة. • تعلم تطبيقات التعامل مع الشخصيات الصعبة. • تبني 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 العملاء؟ • من هم عملائنا؟. • الخدمة المتميزة و الخدمة السيئة. • التفوق على التوقعات. • التفكير الإيجابي. • خدمة العملاء و فريق العمل. • فن الاتصال مع العملاء. • الاستماع الفعال. • الانطباعات الأولية. • المظهر الخارجي. • أسرار لغة الجسد. • أهمية وضع و تحديد الأهداف. • مبادئ إدارة الوقت. • الميزات و الفوائد. • فن التواصل عبر الهاتف. • معرفة احتياجات العملاء. • مواجهة الاعتراضات. • التعامل مع العملاء الصعيبين. • كيف تجعل الخدمة المقدمة لا تتنسى. 	محتويات البرنامج
<p>بنهاية 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 . - تحسن التواصل بين فريق العمل. - تعزيز الثقة بالنفس و اكتساب مهارات حل المشاكل - ابتكار طرق جديدة للتعامل مع الشخصيات الصعبة و تحويلهم إلى عملاء دائمين 	مخرجات التعلم



<p>هذه الورشة التدريبية تستهدف جميع الموظفين الذين يتعاملون مع عامة الناس أو فرق العمل الداخلية، مهارات خدمة العملاء ستحسن قيمة الموظف من ناحية الأداء و التعامل مع الآخرين في مكان العمل و تدعم تطوير الموظف و مكان العمل بشكل مباشر.</p>	<p>الفئة المستهدفة</p>
<p>شراحت 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>
<p>الاسم : ياسر عبد الرحيم القواسمي القسم : قطاع شؤون الطلاب جوال: 55670335 البريد الإلكتروني: yasser.q@qu.edu.qa</p>	<p>بيانات المحاضر نبذة مختصرة</p>
<p>1700 ريال قطري</p>	<p>رسوم البرنامج</p>