



مهارات خدمة العملاء	البرنامج التدريبي
العربية	لغة البرنامج
15 ساعة موزعة على خمسة ايام	مدة البرنامج
<ul style="list-style-type: none">توضيح مفهوم خدمةفهم كيفية تأثير سلوكك على سلوكيات الاخرين.توضيح مفهوم الثقة بالنفس كمهارة تساعد في حل المشكلات.التعرف على علاقة التواصل و التفكير الايجابي بالإضافة الى العمل الجماعي بنظرة العملاء الى 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 الايجابي.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 الصعبين.كيف تجعل الخدمة المقدمة لا تنسى.	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 الايجابية 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 الى 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 لمكان العمل و تدعم تطوير الموظف و مكان العمل بشكل مباشر.</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>
<p>الاسم : ياسر عبد الرحيم القواسمي القسم : قطاع شؤون الطلاب جوال: 55670335 البريد الالكتروني: yasser.q@qu.edu.qa</p>	<p>بيانات المحاضر نبذة مختصرة</p>
<p>1700 ريال قطري</p>	<p>رسوم البرنامج</p>