



مهارات خدمة العملاء	البرنامج التدريبي
اللغة	لغة البرنامج
١٥ ساعة	مدة البرنامج
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ توضيح مفهوم خدمة العملاء</li><li>▪ فهم كيفية تأثير سلوكك على سلوكيات الآخرين</li><li>▪ توضيح مفهوم الثقة بالنفس كمهارة تساعد في حل المشكلات</li><li>▪ التعرف على علاقة التواصل والتفكير الإيجابي بالإضافة إلى العمل الجماعي بنظرة العملاء إلى الخدمة المقدمة</li><li>▪ تعلم تطبيقات التعامل مع الشخصيات الصعبة</li><li>▪ تبني مفهوم التميز في تقديم خدمة العملاء</li></ul>	اهداف البرنامج
<p>تتضمن الموارد الرئيسية للبرنامج ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ ما هي خدمة لعملاء</li><li>▪ من هم عملاؤنا</li><li>▪ الخدمة المتميزة والخدمة السيئة</li><li>▪ التفوق على التوقعات</li><li>▪ التفكير الإيجابي</li><li>▪ خدمة العملاء وفريق العمل</li><li>▪ فن الاتصال مع العملاء</li><li>▪ الاستماع الفعال</li><li>▪ الانطباعات الأولية</li><li>▪ المظهر الخارجي</li><li>▪ أسرار لغة الجسد</li><li>▪ أهمية وضع وتحديد الأهداف</li><li>▪ مبادئ إدارة الوقت</li><li>▪ الميزات والفوائد</li><li>▪ فن التواصل عبر الهاتف</li><li>▪ معرفة احتياجات العملاء</li><li>▪ مواجهة الاعتراضات</li><li>▪ التعامل مع العملاء الصعوبين</li><li>▪ كيف تجعل الخدمة المقدمة لا تنسى</li></ul>	محتويات البرنامج



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