

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

ديناميكية خدمة العملاء المتميزة وإدارة

الشكاوى



المقدمة

معهد HDTC يقدم لكم برنامج التدرّبي المتقدم "ديناميكية خدمة العملاء المتميزة وإدارة الشكاوى". في عالم الأعمال الحديث، حيث التنافس شديد وتوقعات العملاء مرتفعة، تصبح خدمة العملاء المتميزة والقدرة على إدارة الشكاوى بكفاءة عوامل حاسمة لنجاح أي مؤسسة. هذا البرنامج مصمم خصيصاً للمحترفين في المجال المالي والمحاسبي، لتزويدهم بالمهارات والأدوات اللازمة لتقديم خدمة عملاء استثنائية وإدارة الشكاوى بطريقة تحول التحديات إلى فرص لتعزيز الولاء والرضا.

أهداف البرنامج

- سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:
- فهم دور خدمة العملاء المتميزة في نجاح الأعمال.
 - تطوير مهارات الاتصال الفعالة مع العملاء.
 - اكتساب استراتيجيات فعالة لإدارة الشكاوى وحل المشكلات.
 - تعلم كيفية بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء.
 - تحسين القدرة على تقييم رضا العملاء واستخدام التغذية الراجعة للتحسين المستمر.

محاوّر البرنامج:

❖ اليوم الأول: أساسيات خدمة العملاء المتميزة

- مفهوم خدمة العملاء وأهميتها.
- مبادئ الخدمة المتميزة.
- توقعات العملاء وكيفية تلبيتها.
- الاتصال الفعال مع العملاء.
- تطوير مهارات الاستماع والتعاطف.

❖ اليوم الثاني: إدارة الشكاوى وحل المشكلات

- فهم الشكاوى كفرص للتحسين.
- تقنيات التعامل مع الشكاوى بفعالية.
- استراتيجيات حل المشكلات.
- الحفاظ على الهدوء تحت الضغط.
- ورشة عمل: سيناريوهات حل الشكاوى.

❖ اليوم الثالث: بناء الولاء والرضا لدى العملاء

- استراتيجيات تعزيز الولاء للعلامة التجارية.
- أهمية رضا العملاء وكيفية قياسه.
- تطوير برامج الولاء وتقديم قيمة مضافة للعملاء.
- استخدام التغذية الراجعة من العملاء في تحسين الخدمات.
- ورشة عمل: تصميم برنامج ولاء مبتكر.

❖ اليوم الرابع: التواصل الفعال والتقنيات الحديثة في خدمة العملاء

- استخدام الوسائط المتعددة والتواصل الاجتماعي في خدمة العملاء.
- تطوير محتوى تفاعلي يجذب العملاء ويعزز الرضا.
- إدارة العلاقات مع العملاء باستخدام أنظمة CRM.
- تقنيات التواصل الفعال عبر القنوات المختلفة.
- ورشة عمل: إنشاء حملة تواصلية فعالة لخدمة العملاء.

❖ اليوم الخامس: استراتيجيات القيادة في خدمة العملاء وإدارة الشكاوى

- دور القيادة في تعزيز ثقافة خدمة العملاء.
- بناء فرق عمل متميزة في خدمة العملاء.
- تقنيات التدريب وتطوير الموظفين لتحسين الأداء.
- تحليل الأداء والمراجعة الذاتية لتحسين مستمر.
- جلسة ختامية: التخطيط للتطبيق العملي للمهارات المكتسبة ومشاركة التجارب.

الفئة المستهدفة:

- المحترفون في المجال المالي والمحاسبي، بما في ذلك المدراء التنفيذيون، المحللون الماليون، المحاسبون، والمستشارون، الذين يسعون لتعزيز مهاراتهم في خدمة العملاء وإدارة الشكاوى بكفاءة.

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

المخرجات :

- تحسين مهارات التواصل مع العملاء.
- إدارة الشكاوى بشكل فعال وتحويلها إلى فرص.
- تعزيز القدرة على حل المشكلات والتعامل مع العملاء الصعبين.
- تطبيق استراتيجيات لتحسين تجربة العميل بشكل عام.
- التعامل باحترافية مع ضغوطات العمل والمواقف الصعبة.

العرض المالي لبرنامج

ديناميكية خدمة العملاء المتميزة وإدارة الشكاوى



العرض المالي:

★ السعر:

يشمل الحضور، المواد العلمية، الأدوات المكتبية وشهادة الحضور

★ مكان الإنعقاد: القاهرة

★ عدد الأيام / تاريخ الإنعقاد: 5 أيام / من 13 ولغاية 17 يوليو 2025

★ التوقيت: من 9:00 الى 2:00 ظهرا