

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

مهارات أخصائي خدمة العملاء



Happitude

Oxford

PECB

CPD

CERTNEXUS

ibte

PM

EDITION

ACCREDITATION

CSRO

ACCREDITATION



9200 15661



+966 55 744 4070



info@hdtc-ksa.com



www.hdtc-ksa.com



+971 4 220 8780



+971 52 937 6837



info@hdtc.ae



www.hdtc.ae

المقدمة

مع تزايد حدة المنافسة في الأسواق واعتماد المؤسسات على جودة خدماتها لتحقيق التميز، أصبحت خدمة العملاء تمثل حجر الأساس في بناء صورة إيجابية للمنظمة وضمان ولاء العملاء. إن أخصائي خدمة العملاء هو الواجهة الأولى التي تعكس قيم المؤسسة واحترافيتها، حيث يتطلب عمله امتلاك مهارات متقدمة في التواصل، حل المشكلات، إدارة الضغوط، وفهم احتياجات العملاء بدقة. ومن هنا تأتي أهمية هذا البرنامج التدريبي، الذي يهدف إلى تزويد المشاركين بالمعارف والمهارات العملية التي تؤهلهم لتقديم خدمة عملاء متميزة تواكب أفضل الممارسات العالمية.

أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:

- فهم الدور الاستراتيجي لخدمة العملاء في نجاح المؤسسات.
- تطوير مهارات الاتصال الفعال (الاستماع، لغة الجسد، نبرة الصوت).
- تطبيق أساليب عملية لإدارة الشكاوى وتحويلها إلى فرص تحسين.
- بناء علاقات إيجابية ومستدامة مع العملاء بما يعزز ولائهم.
- استخدام تقنيات الإقناع والتأثير لزيادة رضا العميل ودعمه.
- التعامل مع ضغوط العمل والمواقف الصعبة باحترافية عالية.
- توظيف الأدوات الرقمية وأنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) في تحسين تجربة العميل.
- الالتزام بأخلاقيات المهنة ومعايير الجودة في خدمة العملاء.

محاوَر البرنامج:

★ المحور الأول: مدخل إلى خدمة العملاء

- ✓ مفهوم خدمة العملاء وأهميتها في بيئة الأعمال.
- ✓ الفرق بين خدمة العملاء وتجربة العميل.
- ✓ أنواع العملاء (الداخلي – الخارجي) وخصائص كل نوع.
- ✓ سلوكيات العملاء وتوقعاتهم في العصر الحديث.

★ المحور الثاني: مهارات الاتصال الفعال مع العملاء

- ✓ عناصر الاتصال الفعال (المرسل – المستقبل – الرسالة – التغذية الراجعة).
- ✓ مهارات الاستماع النشط وفنون طرح الأسئلة.
- ✓ استخدام لغة الجسد ونبرة الصوت في بناء الانطباع الإيجابي.
- ✓ فن صياغة الرسائل الإلكترونية والمحادثات الهاتفية.

★ المحور الثالث: التعامل مع العملاء والشكاوى

- ✓ استراتيجيات التعامل مع أنماط العملاء المختلفة (الصعب – الغاضب – المتردد).
- ✓ خطوات إدارة الشكاوى وحل النزاعات.
- ✓ تحويل الموقف السلبي إلى فرصة لتعزيز ولاء العميل.
- ✓ دراسات حالة وتمارين عملية.

★ المحور الرابع: بناء علاقات مستدامة مع العملاء

- ✓ فنون التأثير والإقناع.
- ✓ استراتيجيات تعزيز الثقة والشفافية.
- ✓ مهارات المتابعة مع العملاء بعد تقديم الخدمة.
- ✓ برامج الولاء والاحتفاظ بالعملاء.

★ المحور الخامس: مهارات المبيعات الداعمة لخدمة العملاء

- ✓ اكتشاف احتياجات العميل وتقديم الحلول الملائمة.
- ✓ تقنيات Cross-Selling و Up-Selling.
- ✓ مهارات التوصية الإيجابية. (Recommendation Skills)
- ✓ تعزيز تجربة العميل لتحقيق رضا كامل.

★ المحور السادس: إدارة الوقت وضغوط العمل

- ✓ تنظيم بيئة العمل وتحديد الأولويات.
- ✓ التعامل مع ضغط المكالمات أو تعدد العملاء.
- ✓ التحكم بالانفعالات أثناء المواقف الصعبة.
- ✓ التوازن بين الكفاءة والجودة في الأداء.

★ المحور السابع: التكنولوجيا في خدمة العملاء

- ✓ استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء. (CRM)
- ✓ خدمة العملاء عبر القنوات الرقمية (الهاتف – البريد – المحادثات – السوشيال ميديا).
- ✓ دور الذكاء الاصطناعي والدردشة الذكية في خدمة العملاء.
- ✓ التحول الرقمي وأثره على تجربة العميل.

★ المحور الثامن: أخلاقيات وسلوكيات خدمة العملاء

- ✓ المبادئ المهنية: النزاهة – الشفافية – الالتزام.
- ✓ حماية خصوصية العميل والبيانات الشخصية.
- ✓ التعامل العادل مع جميع العملاء.
- ✓ الالتزام بمعايير الجودة المؤسسية والدولية.

★ المحور التاسع: قياس وتحسين الأداء في خدمة العملاء

- ✓ مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في خدمة العملاء.
- ✓ أدوات قياس رضا العملاء (استبيانات). NPS – CSAT –
- ✓ التغذية الراجعة ودورها في تحسين الأداء.
- ✓ خطط التحسين المستمر في خدمة العملاء.

مخرجات البرنامج:

- تقديم خدمة عملاء متميزة تحقق رضا العملاء.
- إدارة مختلف أنواع العملاء والشكاوى بفعالية.
- تعزيز الولاء والثقة بين العملاء والمؤسسة.
- استخدام أدوات CRM والتقنيات الرقمية لتحسين تجربة العملاء.
- العمل تحت الضغط مع الحفاظ على الأداء والجودة.
- تطبيق أخلاقيات المهنة والمعايير المؤسسية في كل تفاعل مع العملاء.

الفئة المستهدفة:

- موظفو خدمة العملاء في القطاع الحكومي والخاص.
- ممثلو الدعم الفني وخدمة العملاء عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الوسائل الرقمية.
- الأفراد الراغبون في تحسين مهاراتهم في التواصل وإدارة العملاء.
- المشرفون والمدراء المبتدئون المسؤولون عن فرق خدمة العملاء.

الكفاءات والجدارات التدريبية :

- مهارات التواصل والتعامل مع الآخرين
- حل المشكلات واتخاذ القرار
- الإقناع والمبيعات Cross-Selling
- إدارة الوقت وضغط العمل
- القدرة على استخدام التكنولوجيا CRM
- الأخلاقيات والسلوك المهني

أساليب التدريب:

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