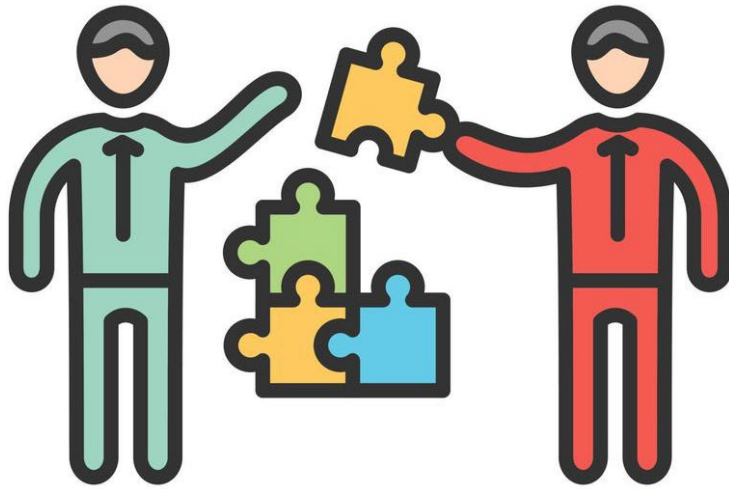


يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

مهارات أخصائي خدمة العملاء



المقدمة

تُعدّ خدمة العملاء الواجهة الأولى للمؤسسة، والعنصر الأهم في بناء رضا العملاء وتعزيز ولائهم. ومع ازدياد توقعات العملاء وتنوع قنوات التواصل، أصبحت الحاجة ملحة إلى أخصائي خدمة عملاء يمتلك مهارات تواصل عالية، وقدرة على فهم احتياجات العملاء، والتعامل مع الشكاوى باحترافية، وتحقيق تجربة عميل متميزة. يهدف هذا البرنامج إلى تطوير مهارات المشاركين وتمكينهم من تقديم خدمة عملاء احترافية تعكس صورة إيجابية للمؤسسة وتدعم أهدافها.

أهداف البرنامج

يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من:

- فهم مفهوم خدمة العملاء ودورها في نجاح المؤسسة.
- تطبيق مهارات التواصل الفعال مع العملاء.
- التعامل الاحترافي مع مختلف أنماط العملاء.
- إدارة الشكاوى والمواقف الصعبة بمهارة.
- تحسين تجربة العميل وتعزيز رضاه وولائه.
- الالتزام بأخلاقيات ومعايير خدمة العملاء.

محااور البرنامج:

★ اليوم الأول: أساسيات خدمة العملاء

- ✓ مفهوم خدمة العملاء وأهميتها
- ✓ دور أخصائي خدمة العملاء ومسؤولياته
- ✓ توقعات العملاء ومعايير الجودة
- ✓ أخلاقيات العمل والسلوك المهني

★ اليوم الثاني: مهارات التواصل الفعال

- ✓ مهارات الاستماع الفعال
- ✓ التواصل اللفظي وغير اللفظي
- ✓ مهارات الإقناع وبناء الثقة
- ✓ التواصل عبر الهاتف والبريد الإلكتروني والمنصات الرقمية

★ اليوم الثالث: التعامل مع أنماط العملاء

- ✓ أنواع العملاء وخصائصهم
- ✓ كيفية التعامل مع العميل الغاضب والمتطلب
- ✓ الذكاء العاطفي في خدمة العملاء
- ✓ إدارة المشاعر وضبط الانفعالات

★ اليوم الرابع: إدارة الشكاوى وتجربة العميل

✓ مفهوم تجربة العميل (Customer Experience)

✓ خطوات التعامل مع الشكاوى

✓ تحويل الشكاوى إلى فرصة تحسين

✓ قياس رضا العملاء

★ اليوم الخامس: الاحترافية والتميز في خدمة العملاء

✓ إدارة الوقت وضغوط العمل

✓ العمل ضمن الفريق

✓ التطوير المستمر لمهارات خدمة العملاء

✓ تطبيقات عملية ودراسات حالة

مخرجات البرنامج:

بنهاية البرنامج يتوقع من المشاركين أن يكونوا قادرين على:

- أخصائي خدمة عملاء محترف وقادر على التعامل مع مختلف المواقف.
- تحسين مستوى التواصل وبناء علاقات إيجابية مع العملاء.
- القدرة على إدارة الشكاوى بفعالية.
- رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز ولائهم.
- تقديم تجربة عميل متميزة تعكس صورة المؤسسة.

الفئة المستهدفة:

- ❖ أخصائيو وموظفو خدمة العملاء.
- ❖ موظفو مراكز الاتصال (Call Centers)
- ❖ موظفو الاستقبال وخطوط المواجهة الأمامية.
- ❖ العاملون في المبيعات والدعم الفني.
- ❖ الخريجون الجدد الراغبون بالعمل في خدمة العملاء.
- ❖ الخريجون والمهتمون بالعمل في المجال الرقمي.

الكفاءات والجدارات التدريبية:

- كفاءة التواصل الفعال مع العملاء
- كفاءة إدارة الشكاوى وحل المشكلات
- كفاءة الذكاء العاطفي والتعامل مع الضغوط
- كفاءة تحسين تجربة العميل
- كفاءة العمل الجماعي والالتزام المهني
- كفاءة إدارة الوقت وتنظيم العمل

أساليب التدريب:

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