



## أسس الخدمة المتميزة

بتاريخ  
أماكن الإنعقاد  
الرسوم (\$)   
أجز مقعدك

[سجل الآن](#)

٣١ ديسمبر - ٣١ ديسمبر ١٩٦٩

### أهداف البرنامج:

1. كيفية الوصول لأعلى مستويات من الخدمة المتميزة لتحقيق رضا العملاء.
2. تحقيق العلاقة السلوكية السليمة مع جميع أنواع المتعاملين وقراءة هذه الأنماط للوقوف على أنسب طريقة للتعامل.
3. مهارات التعامل في فرق العمل و مهارات الإتصال.
4. الوصول لتوقعات العملاء و تحقيقها و الوقوف على آفاق جديدة من الخدمة المتميزة.

### المشاركون:

مسئولي التسويق و المبيعات و موظفي خدمة العملاء وعلاقات العملاء.

### محتويات البرنامج:

- مفهـوم الخدمة المتميزة
- الاختلال - الإحساس باختلال الساعة الزمنية سببه .
- أكسير الخدمة المتميزة
- اعرف جوانب اهتياز خدمتك



- ما مظاهر الاهتمام بالعميل؟
- رضاء العميل .. هو الغاية
- أنماط السلوك الإنساني
- فعالية أنماط السلوك الإنساني
- تحليل العلاقات التبادلية
- قواعد السلوك الناجح لفريق العمل
- السلوكيات الإيجابية والسلبية لفرق العمل
- المهارات السلوكية في مجال إدارة جماعات العمل
- مفاهيم وأساسيات الاتصال
- الاتصالات ( الأنواع / الوسائل / المهوقات )
- الانصات ودوره في نجاح عملية الاتصال
- فن إجراء الحوار
- لغة الجسر
- التعبيرات غير اللفظية
- حاجات العميل .. عشرة
- خريطة توقعات العملاء
- هبيدات التمييز في أداء الخدمة
- 50 طريقة للاحتفاظ بالعملاء للأبد
- أنواع الشخصيات واقتراحات لمعالمتها
- مبادئ وأساليب معالجة الاعتراضات

## أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

