

## أسس الخدمة المتميزة

بتاريخ	الرسوم (\$)	سجل الآن
١٦ مايو - ١٦ مايو ٢٠٢٤	٣٢٠٠	صلالة

### أهداف البرنامج:

1. كيفية الوصول لأعلى مستويات من الخدمة المتميزة لتحقيق رضا العملاء.
2. تحقيق العلاقة السلوكية السليمة مع جميع أنماط 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:



- مفهومي الخدمة المتميزة

• الاختلال - الإحساس باختلال الساعة الزمنية سببه .

- اكسير الخدمة المتميزة
- اعرف جوانب اهتياز خدمتك
- ما مظاهر الاهتمام بالعميل؟
- رضا 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 / المعوقات )
- الانصات ودوره في نجاح عملية الاتصال
- فن إجراء الحوار
- لغة الجسد
- التعبيرات غير اللفظية
- حاجات العميل .. عشرة
- خريطة توقعات العملاء
- هبيدات التميز 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

00201102843111   
info@minaretc.org   
www.minaretc.org 