



Asia Masters Center

التميز في بناء استراتيجيات إدارة علاقات العملاء





Asia Masters Center

برنامج : التميز في بناء استراتيجيات إدارة علاقات العملاء

الاهداف



- مفهوم العميل وأسباب الاهتمام الخدمة المتميزة ومعايير التميز في الخدمة
- التعرف على أهمية التميز في خدمة العملاء.
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء وأساليب العناية بهم
- تطوير المهارات الفنية والشخصية – وخاصة مهارات الاتصال المطلوبة للتميز في خدمة العملاء
- التعرف على أهمية وأساليب تقييم الخدمة كمدخل للتميز الدائم

الإشخاص المستهدفين



- كافة العاملين الذين يتطلب علمهم التعامل مع العملاء الداخليين والخارجيين



Asia Masters Center

محاور البرنامج



أولاً : العميل المدير :

- مفهوم العملاء
- الهرم التنظيمي الجديد
- العميل يدير الشركة
- المقارنة المرجعية لأنجح النماذج

ثانياً : ماذا يعني لنا العميل :

- أهمية العملاء
- التميز في خدمة العملاء
- ماذا يتوقع منا العميل
- ماهي القيمة التي نقدمها للعميل

ثالثاً : خصائص الخدمات والعوامل التي تؤدي إلى التميز في خدمة العملاء :

- مفهوم الخدمة
- مفهوم التميز ومراحل توصيل الخدمة
- فهم توقعات العملاء
- الخدمة الضعيفة والقيمة المضافة للخدمة المتميزة
- وسائل التميز في تقديم الخدمة

رابعاً : المهارات السلوكية في تقديم الخدمة للعملاء :

- دور الاتصال في تميز الخدمة
- كيف تدير مقابلة ناجحة مع العميل
- كيف تكتب رسالة مهنية إلى عميل
- كيف تدير مكالمة هاتفية مع العميل
- مهارات الاستماع الجيد ومبادئ إرجاع الأثر



Asia Masters Center

- تعبيراتك غير اللفظية ودورها في الاتصال بالآخرين
- توجيه الأسئلة ودوره في أداء الخدمة المتميزة
- أنماط التعامل مع الآخرين وتحليل العلاقات السلوكية المتبادلة
- أنماط العملاء وكيفية التعامل معهم
- خامسا : بناء منظومة جودة الخدمة :
- جودة الخدمة
- بناء نظام جودة الخدمة
- المقارنة المرجعية داخليا وخارجيا
- سادسا : قياس رضا العملاء والتعامل مع شكاوى واقتراحات العميل :
- طرق قياس رضا العملاء
- نظام شكاوى واقتراحات العملاء وطرق التعامل معه
- مقاييس رضا العملاء المختلفة



Asia Masters Center

➤ أهم ما يميز مركز آسيا ماستر للتدريب والتطوير

- نقوم باستقبال العملاء من المطار الى مقر الفندق .
- تسليم المشارك حقيبة تدريبية تشمل جميع الادوات اللازمة للدورة .
- العمل ضمن مجموعات لمزيد من الاستفادة .
- جميع دوراتنا مؤكدة ولا نقوم بتأجيل او بإلغاء الدورات مهما كان عدد المشاركين بالدورة .
- يمكننا مساعدتكم بالحجز بالفنادق بأسعار مخفضة في حالة رغبتكم بالحجز عن طريقنا.
- نقدم شهادة مركز اسيا ماسترز للتدريب والتطوير الاداري.

➤ تشمل تكلفة تنفيذ البرنامج التدريبي مايلي:

- (1) المادة العلمية على فلاش ميموري.
- (2) القاعة التدريبية .
- (3) التدريب
- (4) الكوفي بريك.
- (5) الحقيبة التدريبية وتشمل الادوات اللازمة للدورة.



Asia Masters Center

السعر (الدولار الأمريكي)

التواصل مع ادارة التدريب لمعرفة رسوم المشاركة

➤ هناك عروض وخصومات للمجموعات

تفصيل الحساب البنكي

اسم البنك: CIMB Bank Berhad

الاسم: Asia Masters Center SDN. BHD

رقم الحساب البنكي: 80-0733590-5

سويفت كود: CIBBMYKL

IBAN: Null