



Asia Masters Center

مفهوم العناية بخدمة كبار العملاء





Asia Masters Center

برنامج : مفهوم العناية بخدمة كبار العملاء

الاهداف



- تعريف المشاركين بمفهوم إدارة علاقات العملاء ، وكيفية تنفيذ استراتيجية لإدارة علاقات العملاء ، وكذلك كيفية تركيز المنشأة على العميل والاهتمام به للحفاظ على ولائه.
- تعريف المشاركين بجودة الخدمة ونظام الجودة وإدارة هذا النظام وأبعاد جودة الخدمة.

الأشخاص المستهدفين



- موظفو التلر وخدمة العملاء وموظفو الاستقبال.
- موظفو التسويق والمبيعات والعلاقات العامة والسكرتارية ومدراء المكاتب.
- جميع العاملين الذين لهم اتصال بالعملاء والذين يتطلب عملهم التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي.



Asia Masters Center

محاور البرنامج



ادارة علاقات العملاء :

- تعريفات إدارة علاقات العملاء وجودة الخدمة وأهميتهما .
- معنى ولاء العملاء ومقاييسه.
- ابعاد خدمة العملاء.

الإطار العام لقياس ادارة علاقات العملاء:

- تنفيذ إدارة علاقات العملاء وممارسيها.
- الغرض من تقييم وقياس إدارة علاقات العملاء والتحديات التي تواجهها.
- أطر قياس إدارة علاقات العملاء وتنفيذ قياسها.

التكنولوجيا الرقمية وادارة علاقات العملاء :

- لماذا ومتى يعتبر الإنترنت فرصة.
- ادارة انتشار القنوات التسويقية وإدارة صراع تلك القنوات.

مقدمة في نظام جودة الخدمات :

- تعريف مفهوم الجودة والجودة المصرفية والمعايير العالمية لقياس الجودة.
- مفهوم توقعات العملاء ودراساتها لتصميم الجودة.
- تطبيق نظرية صفوف الانتظار لقياس جودة الخدمات .
- مفهوم ادارة الجودة في الخدمات .

مستويات جودة الخدمة :

- الجودة المتوقعة ، الجودة من وجهة نظر المنظمة والعملاء، الجودة القياسية، الجودة الفعلية.



Asia Masters Center

النظريات العلمية لقياس جودة الخدمة:

- المدخل الاتجاهي لجودة الخدمة وارتباطها بالرضا .
- مدخل نظرية الفجوة بين توقعات العملاء وادراكاتهم.
- توكيد جودة الخدمات (تعريف مفهوم توكيد الجودة والفرق بينه وبين مراقبة الجودة واعداد نظام توكيد الجودة وعناصره).
- برنامج ومتطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة (التركيز على العملاء وعلى العاملين).



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 إلغاء 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