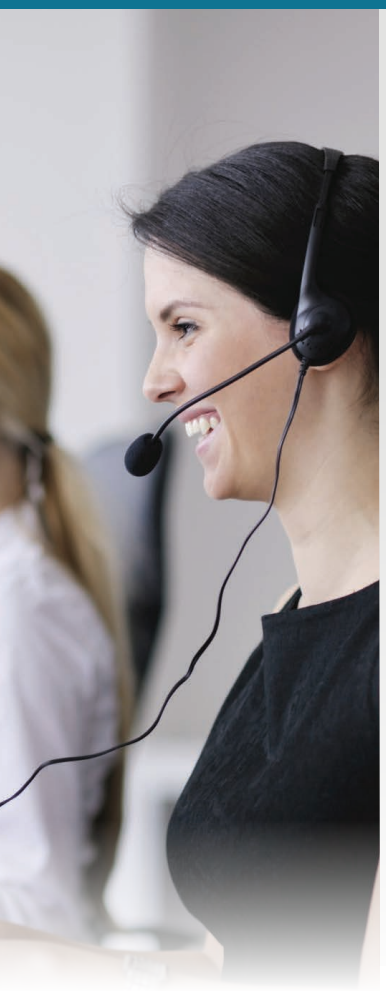

الأكاديمية العربية
الشرق الأوسط

التحديات والضغوط التي تواجه ضمان الجودة في خدمة العملاء

Dubai, United Arab Emirates
AlNahda 1 - Saheel Tower 1
Office No. 801
Toll free: 800 22 64
Tel: +(971) 439 74 700
Fax: +(971) 439 74 703
E-mail: info@arabicacademy.me

Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia
Tel: +(966) 114 903 763
Fax:+(966) 114 903 764

Istanbul, Turkey
Tel: +(90) 212 872 86 03
Tel: +(90) 212 872 86 04

Doha, Qatar
Tel: +(97) 444 528 089

مقدمة عن الدورة التدريبية :

العملاء Clients أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديمة سلعة Good أو خدمة Service أو برنامج Program أو مشروع Project لهم.

أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدمتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتميز في خدمتهم؟؟

الهدف العام من الدورة التدريبية :

التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم
إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته واشباعاته - هو المدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته
التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
التدريب على اساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
تقديم مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

المحتوى العلمي للدورة التدريبية

الوحدة الأولى :

من الذي يدير مؤسسات الاعمال؟
الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر
مفهوم العملاء
تطور الاهتمام بالعملاء
العميل يدير الشركة
كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة
التعلم من الشركات الناجحة

الوحدة الثانية:

أنماط العملاء وسلوكياتهم
أهمية العميل Importance of customer
مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم
تمرين لماذا تختلف مع العملاء
أنت السبب
مختبر الإدراك المتبادل
كيف ترى نفسك كمقدم خدمة
تمرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة
كيف تتعامل مع عميل غاضب؟ How to deal with upset customer

الوحدة الثالثة:

أهمية وأساليب التعامل مع العملاء
ماهية التميز في خدمة العملاء Customer service excellence
لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
ماذا يريد العملاء؟ What do customer wants
ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivate customers to deal with specific company
تمرين حب لعميلك ما تحب لنفسك
تمرين أنا لن أعود إليك
دستورنا في التعامل مع العملاء
رؤية وتصورات وقيم شركة فورد
كيف تدعم علاقاتنا مع العملاء
استقصاء مناخ التميز
استقصاء مفاتيح شخصيتك

الوحدة الرابعة:

المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء
مفهوم الاتصال الفعال Communication skills
استقصاء فن الانصات The art of listening to the customer
خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء
استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة

الوحدة الخامسة :

العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء Factors that differentiate excellence for customer service
مفهوم الخدمة
مربع الخدمة
مفهوم التميز في الخدمة
اسرار التميز في الخدمة Secret of good customer service
قواعد تقديم خدمة جيدة Rules for good customer service
فهم توقعات العملاء Customer expectations
ستة توقعات شائعة Six common Customer expectations

الوحدة السادسة :

التعامل مع شكاوى العملاء Dealing with Customers complaints
استمع للعملاء
اتخذ خطوات لحل المشكلة
كيف تحول الشكوى لفرصة turn customer complaints into an opportunity
التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء Handling challenging situation with a customer – focused mindset
خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء
كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي Applying the five step process

الوحدة السابعة :

بناء وإدارة جودة الخدمة Building and managing service quality
جودة الخدمة Service quality
الأبعاد الخمس لجودة الخدمة The five dimensions of service quality
نماذج جودة الخدمة Quality and continuous improvement
ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها Six steps for quality analysis and improvement

الوحدة الثامنة :

القياس المقارن لتحسين الجودة Benchmarking for quality improvement
ما المقصود بالقياس المقارن B.M.
القياس المقارن الداخلي Internal B.M.
القياس المقارن التنافسي Competitive B.M
القياس المقارن الوظيفي Functional B.M
القياس المقارن الشامل Generic B.M
مراحل القياس المقارن B.M. Phases
سبعة أدوات لتحسين الجودة The seven tools of quality improvement

الوحدة التاسعة :

قياس جودة الخدمات من منظور العملاء Factors that differentiate excellence for customer service
الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات Quality popular methods for measuring service
مقاييس عدد الشكاوى Complains measuring
مقاييس الرضى Satisfaction measuring
مقاييس الفجوة Servqual measuring
مقياس الأداء الفعلي Servper measuring
مقاييس العميل الموجه بالقيمة User – value service – Quality measuring
طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء

الوحدة العاشرة :

خطة عمل للتميز في خدمة العملاء Customer service action plan
مبادئ الجودة في خدمة العملاء Principles of Quality customer service
المبادئ الاثني عشر لخدمة العملاء The 12 Principles of Quality customer service
مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي
فيلم تدريبي

+971 (4) 3974 700
+971 (4) 3974 703
register@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me
info@arabicacademy.me

الشروط والأحكام

خطة الترشيح المتكرر

❖ تقديرا معنا لعملاء الكرام الذين يقومون بترشيح المشاركين في كثير من الأحيان في البرامج العامة التي تقدمها الأكاديمية العربية الشرق الأوسط، سيتم منح خصم خاص للترشيح المتكرر 10% على الرسوم المدفوعة إذا تم ترشيح 10 مرشحين أو أكثر في السنة.

❖ وهذا ينطبق على خصم خاص على ترشيح 10 مرشحين فصاعدا على البرامج المقدمة خلال هذا العام. وعلاوة على ذلك، فإن العملاء الذين رشحوا 10 أو أكثر من المشاركين في العام السابق تكون مؤهلة للحصول على خصم 10% على كل ترشيح هذا العام.

عدد الترشيحات على نفس البرنامج

بالإضافة إلى الخطة المذكورة أعلاه، يتم تقديم مكان مقعد إضافي مجاني للمجموعات المكونة من 3 مشاركين على نفس البرنامج التدريبي .

خصومات الدفع النقدي / البطاقة الإئتمانية

❖ تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره 20% من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريبي قبل إنعقاد البرنامج عبر التحويل لحساب الأكاديمية المصرفي أو الدفع النقدي أثناء انعقاد الدورة

❖ تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره 10% من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريبي عبر البطاقة اللإئتمانية خلال الدورة

شروط التسجيل

❖ ماعدا البرنامج التدريبية التي تتطلب مؤهلات خاصة للأنضمام إلى البرنامج التدريبي فتقبل جميع الترشيحات عن طريق كتاب إعتماد رسمي من جهة العمل يفيد بترشيح المشارك / المشاركين في البرنامج قبل مدة كافية لحجز المقعد التدريبي للمشارك الترشيحات الذاتية للبرامج العامة لدينا تكون عن طريق الدفع المقدم باستخدام خيارات الدفع عن طريق التحويل المصرفي أو عبر استمارة التسجيل على الانترنت. وسيصدر رد مرة أخرى إلى العميل في حالة قبول أو إلغاء البرنامج أو عدم توفر مقعد.

❖ تأكيد التسجيل يخضع لمراجعة إدارة الأكاديمية العربية الشرق الأوسط لطلب التسجيل ولتوفر المقاعد.

شروط الإلغاء

❖ لايتوجب دفع أي رسوم إلغاء في حال تم إستلام كتاب إلغاء للترشيح قبل فترة أسبوع على الأقل من بداية البرنامج
❖ تستحق كامل فاتورة التسجيل في حال تم التسجيل و تخلف المشارك عن الإلتحاق بالبرنامج بدون إشعار مسبق أو الإعتذار عن البرنامج قبل مدة أسبوع من البرنامج .

مستحقات فواتير التدريب

❖ تستحق جميع فواتير التدريب بعد 45 يوم كحد أقصى بعد إنتهاء البرنامج
❖ تفرض الأكاديمية العربية الشرق الأوسط رسوم إدارية بقيمة 15% شهريا من قيمة الفاتورة في حال تأخير السداد أكثر من 45 يوم من إنتهاء الدورة .
❖ تحتفظ الأكاديمية العربية الشرق الأوسط بحقها بتغيير المحاضر و مكان الإنعقاد قبل إنعقاد الدورة .

برنامج الأسترداد وشكاوي و سياسات القرار

لمزيد من المعلومات حول السياسات الإدارية مثل استرداد والشكوى المقدمة من العملاء ، يرجى خدمة العملاء على الرقم 0097143974700 أو عبر صندوق البريد 187095 دبي

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

Arabic Academy Middle East L L C ©