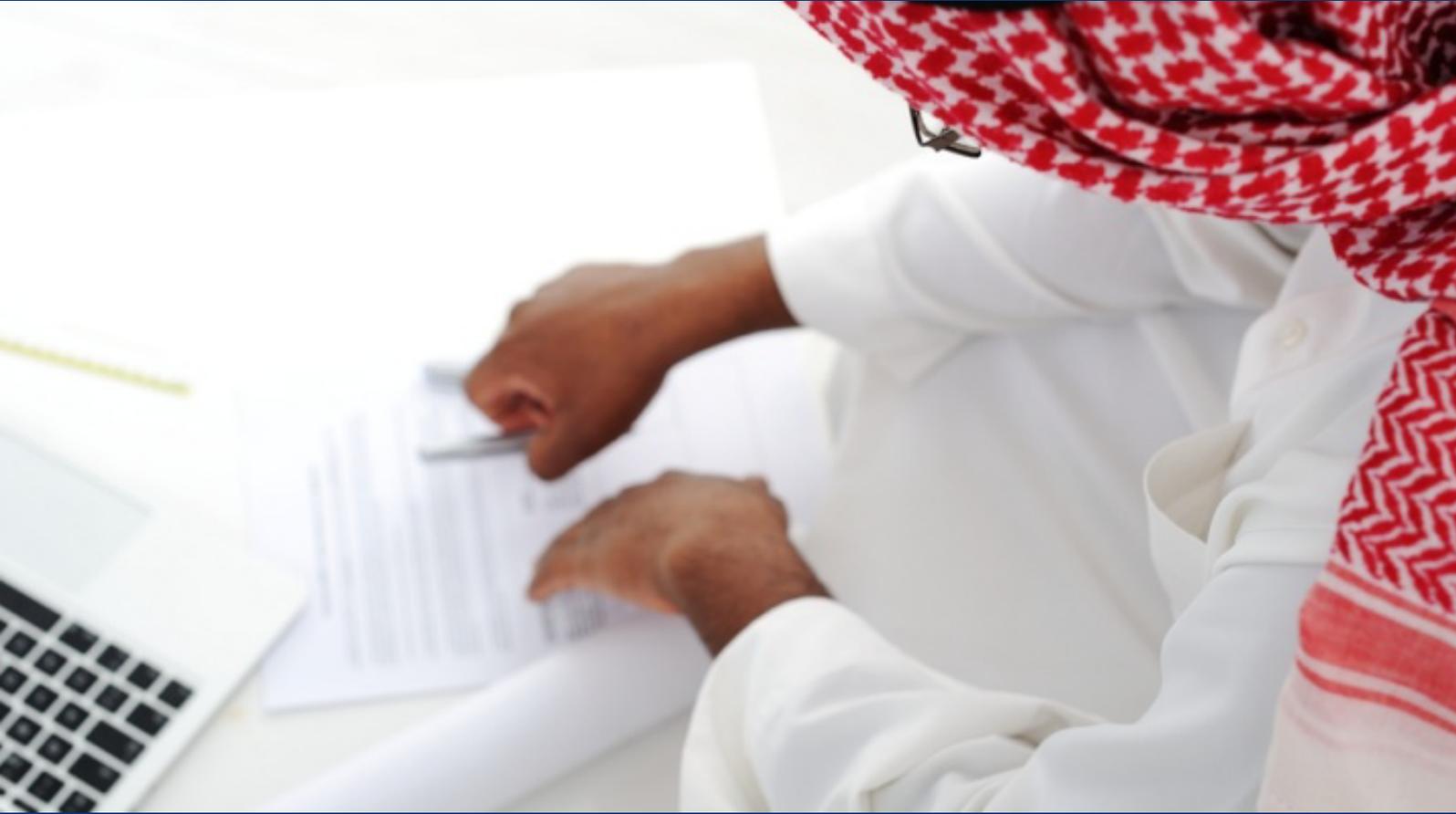


الأكاديمية العربية للشرق الأوسط



آليات الإبداع ومنهجيات التميز في إدارة علاقات العملاء والخدمات

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner
Learning Solutions

PM Project
Registered
Education
Provider
Management
Institute

CPE
NATIONAL AUTHORITY OF
SPONSORS

CMI Chartered
Management
Institute

ASQ
The Global Voice of Quality

www.arabicacademy.me

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

الرقم المجاني من داخل الإمارات : ٨٠٠٢٢٦٤



محتويات البرنامج

مقدمة عن البرنامج

يأتي هذا البرنامج لمواكبة أهم التطورات العالمية، في مجال العناية بخدمة العملاء، وتطوير دورها وكوادرها في ممارسات التميز لما لها من مزايا تنافسية واقتصادية للمؤسسات، وآليات الاستفادة من مصادر إدارة المعرفة والتقنيات الحديثة في تطوير قطاع خدمة العملاء وتحقيق الأهداف المؤسسية وسبل مواكبة المتغيرات العالمية والقدرة على تطبيق أفضل ممارسات تميز العناية بخدمة المتعاملين وبناء السمعة المؤسسية، من خلال تحليل نماذج سلوك المتعاملين وتطوير استراتيجيات وسياسات إدارة علاقات العملاء وترسيخ رصيد مصداقية الثقة لدى جمهور المتعاملين عبر آليات الابتكار والابداع ومنهجيات التميز في خدمة العملاء.

أهداف البرنامج :

- إدارة علاقات العملاء - CRM وتحقيق الجودة الشاملة والخدمة المتميزة.
- تمكين المشاركين من تطوير نظم الإتصال الفعال والمهارات الإدارية السلوكية إدارة منظومة علاقات العملاء (CRM).
- تمكين المشاركين من فنيات بناء ثقافة جعل العملاء المحور الرئيسي للإرتقاء والنجاح بالعمل.
- مهارات التعرف على حاجات العملاء من خلال تحليل أنماطهم .
- تحقيق المهارات اللازمة لإتقان خدمة جمهور العملاء.
- تطبيق آليات الإبداع ومنهجيات التميز والقدرات الإبتكارية في إدارة الخدمات .
- تمكين المشاركين من إدارة العلاقة بكفاءة وتحقيق التوازن بين العملاء ومنفعة المنظمة.
- تحديد المبادرات الأساسية التي تعزز عملية تنفيذ مفهوم "إدارة العلاقة مع العميل".
- إدارة التكنولوجيا المطبقة في خدمات العملاء والخدمات الذكية .
- تعريف المشاركين بأهمية وكيفية إدارة شكاوى العملاء
- تعريف المشاركين بمستويات خدمة الجمهور المختلفة وإرشادهم لتحقيق أعلى درجات رضى العملاء
- تعريف المشاركين بأساليب وفنون التواصل مع العملاء
- فهم عدد من المسائل المثيرة للجدل والمحيرة ذات العلاقة بخدمة العملاء
- تمكين المشاركين من تطوير إستراتيجية المنظمة في إدارة علاقات العملاء والخدمات.

آليات الإبداع ومنهجيات التميز في إدارة علاقات العملاء والخدمات



محتويات البرنامج

الوحدة الرابعة : الرقابة والمتابعة لتحقيق رضا العملاء

خطوات تحليل الجودة وتحسينها
معايير جودة خدمة العملاء العالمية
عمليات القياس المقارنة لدعم إدارة العملاء
رعاية العملاء بموجب توثيق الخدمة
الأبعاد الخمسة لجودة خدمة العملاء

الوحدة الخامسة : فريق خدمة العملاء والتميز إدارياً

مهارات مستولي خدمة العملاء المهنية
تدعيم خدمة ورعاية عمليات الجودة
جودة الخدمات وبناء فريق العمل
فريق رعاية العملاء بين التميز والرقابة
برامج دعم وتدريب العملاء الداخليين

الوحدة الأولى : مهارات تدعيم علاقات العملاء

القدرات البشرية ومهارات ادارة العلاقات
ادارة التعامل مع خدمة العملاء
العمليات الإدارية في الإكتساب والتأهيل
تمزي الخدمات وهدف التقدم والإرتقاء
السمات الإبداعية للشخصية الناجحة

الوحدة الثانية : قياس الجودة وتعزيز الخدمات

الخطة الإستراتيجية لجودة خدمة العملاء
خدمة العملاء وواقعية تقديم الجودة
الأفعال الرمزية ومدى تقدير المؤسسة
زيادة الخدمة في برامج رعاية العملاء
القدرات السلوكية للتحكم وإدارة العملاء

الوحدة الثالثة : التميز الإبداعي مع شكاوى العملاء

الإدارة الإبداعية لدعم خدمة العملاء
الذكاء العاطفي وتعزيز تمزي الخدمات
التميز في التعامل مع ذوي الطباع الصعبة
الإجراءات الإدارية ورعاية العملاء
الدعم التكنولوجي لتعزيز تميز الخدمة