



أسس الخدمة المتميزة

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢١ أبريل - ٢٥ أبريل ٢٠٢٤	كوالالهبور	٣٣٠٠	سجل الآن

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:

- مفهـور الخدمة المتميزة
- الاختلال - الإحساس باختلال الساعة الزمنية سببه .
- اكسير الخدمة المتميزة

- اعرف جوانب امتياز خدمتك
- ما مظاهر الاهتمام بالعميل؟
- رضاء 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 / المهوقات)
- الانصات ودوره في نجاح عملية الاتصال
- فن إجراء الحوار
- لغة الجسر
- التعبيرات غير اللفظية
- حاجات العميل .. عشرة
- خريطة توقعات العملاء
- مبيدات التهيز في أداء الخدمة
- 50 طريقة للاحتفاظ بالعملاء للأبد
- أنواع الشخصيات واقتراحات لمعاملتها
- مبادئ وأساليب معالجة الاعتراضات

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

00201126467555 

info@bptcenter.com 

www.bptcenter.com 