



## الإحتفاظ بالعملاء إلى الأبد

| بتاريخ             | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|--------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ٣١ مارس - ٠٤ أبريل | القاهرة        | ٢٩٠٠        | <a href="#">سجل الآن</a> |
| ٢٠٢٤               |                |             |                          |

### أهداف البرنامج:

1. مهارات الخدمة المتميزة للعملاء لتحقيق أعلى معدلات الرضا و الإحتفاظ بالعملاء إلى الأبد
2. كيفية التغلب على الإعتراضات و الشكاوى ومهارات التفاوض لتعامل أكثر سهولة ويسر مع العملاء.

### المستفيدون:

مدراء و مشرفي التسويق و فرق عمل التسويق ومسؤولي خدمة العملاء.


### المحتويات:

- مفهوم الخدمة في إدارة الشركة
- أهم الصفات التي يجب أن يتصف بها مقدم الخدمة
- إسأل نفسك "نقاط هاهه في خدمة العميل" ..
- دليل الريادة
- مؤشرات الريادة في الخدمة

- الإلتزام بالريادة
- ما يريده العملاء ..
- نموذج الرضاء الكامل
- القيمة الإجهالية للعميل
- نقطة تحول العميل هو بؤرة الاهتمام..
- تحطيم جبل الجليد
- أبعاد جودة الخدمة
- قيم أدائك.. وأداء شركتك
- أسس العناية وبديهييات التميز
- من سيدفع الثمن ؟؟
- للجودة المتميزة .. عناصر
- وللعناية مظاهر ..
- مظاهر الإهتمام ..
- الصراعات الشخصية بينك وبين طالبي الخدمة
- استخدام أساليب التفاوض
- أساليب التفاوض الشائعة
- الاستقصاء
- التغذية الاسترجاعية للاستقصاء

## أساليب التدريب:

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

00201126467555 

info@bptcenter.com 

www.bptcenter.com 