

رعاية (الاهتمام) العملاء

الفئة المستهدفة

رعاية العملاء هي دوره تدريبيه مصممه لجميع العاملين في المشاريع صغيره او متوسطه الحجم (المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم) ، من المديرين للموظفين حيث ان خدمة العملاء هي مسؤولية كل شخص في المنظمة.

أهداف البرنامج

بحلول نهاية هذا البرنامج ، سيتمكن المشاركون من :

- شرح معنى ومغزى خدمة العملاء .
- تحديد عملائك الداخليين والخارجيين.
- تحديد توقعات عملائك.
- وصف لأفضل الممارسات لمواقف التعامل مع العملاء.
- تحديد المجالات التي حاليا لا تفي بتوقعات العملاء.
- تطبيق تقنيات لتحسين رعاية العملاء.

محتويات البرنامج

تحديد العملاء

- من هم العملاء؟
- عملاء المنظمه.
- من هو الأهم؟

كيفية العناية بالعملاء

- ما هو رعاية (الاهتمام بالعملاء) العملاء؟
- الركائز الثلاثة لرضا العميل.

إدارة لرضا العميل

- سلسلة من الجودة.
- أدوار المديرين في الاهتمام بالعملاء.
- العوامل البشرية في خدمة العملاء.
- تنفيذ خدمة العملاء.
- الاتصالات الهاتفية.
- التعامل مع شكاوى العملاء.

هذه الشهادة تتطلب حضور لا يقل عن 90 ٪ من مجموع المحاضرات.

المواد : كتاب حالات (بيزنيس ايدج)

المدة : 18 ساعة