

وصف البرنامج

يغطي هذا البرنامج المواضيع التي ترفع من مهارات بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء والحفاظ عليها ، والتعامل مع الأشخاص ذوي الطباع الصعبة ، والتغلب على العوائق التي تحول دون تحقيق رضا العملاء. كما يركز البرنامج على كيفية تحديد الأهداف المتميزة لخدمة العملاء. إن توفير الخدمة الفائقة يعني حل المشكلات ، والتعامل مع الإحباط والتوتر ، وإعطاء وتلقي التعليقات ، وتجنب إلقاء اللوم على الآخرين ، والتواصل بفعالية.

الهدف العام

زيادة معارف المشاركين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم اللازمة والضرورية لتقديم خدمة متميز للعملاء بما يلبي حاجاتهم ويشبع رغباتهم ويشعرهم بالرضا.

الأهداف التفصيلية

في نهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تقدير القيمة الدائمة لعملائه بأرقام حقيقية تتعلق بمنظمتهم
- فهم ما هو رضا العملاء وما هي احتياجات ومتطلبات العملاء
- فهم وتطبيق أساليب واستراتيجيات للتعامل مع شكاوى العملاء بفعالية
- فهم واستخدام أساليب كيفية الحصول على نتيجة WIN / WIN مع عملائه
- أن يكون لديه إطار للعمل لتوقع احتياجات العملاء والقضاء على المشاكل والشكاوى المحتملة قبل حدوثها
- بناء الثقة وتأسيس علاقة دون جهد مع عملائه

المستفيدون من البرنامج

- رجال البيع
- فرق خدمة العملاء
- مستشارو البيع والخدمات

مدة البرنامج

5 أيام عمل

محتويات البرنامج

1. كيف يتأسس نجاحك على مهارات علاقات العملاء:

- بناء علاقات العملاء من أجل الأعمال المتكررة
- قصص نجاح

2. التعامل مع الأشخاص ذوي الطباع الصعبة:

- الإحباط الوظيفي والأشخاص ذوي الطباع الصعبة

- سر النجاح
- توفير الوقت عن طريق اتخاذ المواقف بمهنية
- حافظ على أضواء على القضية

٣. الإرهاق - التهديد لرضا العملاء

- ثمانية علامات مشتركة من الإرهاق
- علامات إضافية من الإرهاق
- خمس تقنيات لمنع الإرهاق

٤. سر الحصول على مزيد من التعاون

- تحديث معتقداتك
- استراتيجية أنانية وناجحة للحصول على مزيد من التعاون
- الحواجز التي تعوق المزيد من التعاون
- العمل كشركاء - عامل رئيسك كعميل

٥. مشكلات خدمة العملاء

- تعريف رضا العملاء
- تلبية متطلبات العملاء
- رضا العملاء يكون أسهل عندما يكون لدينا أهداف
- العلاقة الجيدة مع العملاء

٦. العميل ليس دائما على حق ، ولكن ...

- العميل يظل دائما هو العميل
- اللوم كحاجز أمام حل المشكلات
- الخطوات السبع لعملية لحل مشكلة العملاء

٧. أحصل على ما تريد

- اجعل من السهل على الآخرين التعاون معنا
- التقنيات الست للتعاون

٨. بناء الدافع عن طريق استثمار ملاحظات العملاء

- الناس بحاجة إلى معرفة كيف يؤدون
- نظام بسيط للحصول على التغذية المرتدة
- تشجيع العملاء على تقديم ملاحظات منهجية
- أفضل نوع من ملاحظات العملاء
- التحدث مع العملاء بشأن ملاحظاتهم