

وصف البرنامج

لا شك في أن الموظفين يميلون إلى معاملة العملاء بنفس الطريقة التي يُعاملون بها من قبل الشركة، فالخدمة السيئة والمواقف السيئة هي مجرد انعكاس لأسلوب الإدارة القديمة وغير الواعية، لهذا فمن الأهمية بمكان أن يتم تمكين ممثلي خدمة العملاء في الخطوط الأمامية، مندوبي المبيعات، موظفي الاستقبال، وفرق الخدمات، وأي شخص آخر لديه اتصال مع العملاء، لحل المشاكل على الفور والاهتمام بالتفاصيل، الأمر الذي يعزز الثقة والولاء عندما يتم التعامل مع العملاء بطريقة فعالة وفعالة وودية.

الهدف العام

زيادة معارف المشاركين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم اللازمة والضرورية لتقديم تقدير أهمية ومبادئ وتقنيات إدارة علاقات العملاء.

الأهداف التفصيلية

في نهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أهمية علاقات العملاء.
- الوعي بالنماذج التي تركز على احتياجات العملاء.
- تحديد وتطبيق أفضل ممارسات إدارة خدمة العملاء.
- إعادة تصميم أنشطة الأعمال بما يعزز العلاقات مع العملاء.

المستفيدون من البرنامج

- رجال البيع
- فرق خدمة العملاء
- مستشارو البيع والخدمات
- مديرو المبيعات وعلاقات العملاء

مدة البرنامج

0 أيام عمل

محتويات البرنامج

1. ما هو إدارة علاقات العملاء؟
 - نظرة عامة على التسويق.
 - العميل كعنصر حاكم.
 - كيف تؤثر علاقة العميل على الولاء؟
 - استراتيجية الأعمال ودور إدارة علاقات العملاء.
 - رؤية إدارة علاقات العملاء وسلوك العميل.

٢. فهم استراتيجيات الأعمال التي تركز على العملاء

- إدراك العملاء للمنتجات / الخدمات.
- التحديات قبل الوقت.
- استراتيجية الأعمال الحالية.
- كيفية البناء على استراتيجية التي تركز العميل

٣. ملامح العملاء وتبويبهم

- ما هي سمات العملاء؟ لماذا نحتاج تلك السمات؟
- تخزين البيانات وأهميتها.
- كيفية تقسيم السوق؟
- إعادة هندسة أنشطة الأعمال لتلائم احتياجات قطاعات العملاء المختلفة.

٤. إعادة تصميم الأدوار الوظيفية وعلاقات العملاء

- دور القيادة.
- نظم المعلومات الإدارية وتحليلها.
- موازنة أهداف الأعمال والأداء والموارد.
- تطوير ثقافة تركز على العملاء.
- عملية قياس نتائج الأعمال.

٥. فهم وتطبيق أفضل الممارسات لإدارة علاقات العملاء

- نقاط اتصال العملاء - دور إدارة علاقات العملاء
- كيف ننجح في مهمتنا.
- تحليل نظم معلومات العملاء.
- تكامل أنشطة الأعمال

٦. دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة علاقات العملاء

- مزايا حلول تكنولوجيا المعلومات الجاهزة.
- من هم رواد (قادة) السوق في تقديم حلول إدارة علاقات العملاء؟

arctic