



**ورضا العملاء الدورة التدريبية: بناء تجربة عملاء استثنائية عبر  
الهاتف لتعزيز الولاء**

**Ref: #CUS8556**



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



متزايدة. أي مؤسسة تسعى لبناء علاقات مستدامة مع عملائها في تُعد خدمة العملاء عبر الهاتف ركيزة أساسية لنجاح متعمقاً حول Training Center تُقدم هذه الدورة التدريبية الشاملة من BIG BEN عالم الأعمال المعاصر الذي يشهد تنافسية التي استثنائية تُسهم في تعزيز ولاء العملاء ورضاهم. التفاعلات الهاتفية من مجرد معاملات إلى تجارب كيفية تحويل منظوراً والاستماع النشط، وصولاً إلى فرق خدمة العملاء من تقديم دعم فائق، بدءاً يتناول البرنامج أحدث الممارسات والتقنيات تستلهم هذه الدورة مبادئها من أعمال إلى استراتيجيات التعامل مع التحديات وحل المشكلات من مهارات التواصل الفعال وتوقعاته البروفيسور رونالد ريشتهيل (Ronald Reichel) الذي أكاديميين بارزين في مجال إدارة خدمة العملاء، مثل بفاعلية. وتحويل العملاء الراضين إلى لتقديم خدمة متميزة. سيتعلم المشاركون كيفية تجاوز يُركز على أهمية فهم سلوك المستهلك Training Center الهاتفية الاحترافية والذكية. يُركز BIG BEN سفراء للعلامة التجارية من خلال التفاعلات التوقعات، وبناء الثقة، الحيوي، مما يعزز قدرة المؤسسات على المهارات العملية اللازمة لتحقيق التميز في هذا اكتساباً على منهجية تطبيقية تضمن خدمة العملاء ما يُعد جوهرياً في بيئة الأعمال سريعة التطور. الاحتفاظ بالعملاء وزيادة قيمة العلاقة معهم، وهو المجال حقيقية للمشاركين، مما يُعد استثماراً الهاتفية، من الألف إلى الياء، لضمان تغطية شاملة تتناول الدورة كل جانب من جوانب في رأس المال البشري، وتقديم قيمة



استراتيجياً



## لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو خدمة العملاء
- مشرفو مراكز الاتصال
- ممثلون خدمة العملاء عبر الهاتف
- أخصائيو دعم العملاء
- الموظفون الجدد في أقسام خدمة العملاء
- الهاتف، الموظفون الذين يتفاعلون مباشرة مع العملاء عبر
- مديرو علاقات العملاء
- مسؤولو تطوير الأعمال

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- التنظيمية، القطاع المصرفي والمالي لمواجهة التحديات
- قطاع الاتصالات وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة
- التسوق، قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية لتعزيز تجربة
- الرعاية الصحية لتقديم دعم فعال للمرضى وذويهم
- الخدمات للمواطنين، القطاع الحكومي والهيئات العامة لتحسين جودة
- العملاء، الخدمات اللوجستية والشحن لإدارة استفسارات
- قطاع الضيافة والسياحة لتحسين تجربة النزلاء
- والمتدربين، التعليم والتدريب لتقديم دعم فعال للطلاب

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- قسم خدمة العملاء لتعزيز الكفاءة والفعالية.
- العلاقات، قسم إدارة علاقات العملاء (CRM) لتحسين بناء
- قسم المبيعات والتسويق لدعم عمليات اكتساب العملاء.
- قسم الدعم الفني لتقديم حلول سريعة وموثوقة.
- قسم العمليات لضمان سلاسة التفاعلات.
- خدمة العملاء الهاتفية، قسم الموارد البشرية لتطوير مهارات الموظفين في
- الحالية، قسم التدريب والتطوير لتحسين برامج التدريب

## أهداف الدورة التدريبية:

- أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد
- الهاتف، تطبيق استراتيجيات فعالة لتحسين تجربة العميل عبر
  - المكالمات الهاتفية، إتقان مهارات التواصل الشفهي وغير الشفهي في
  - لتعزيز الولاء، التعامل مع شكاوى العملاء بمهنية وتحويلها إلى فرص
  - لهم، تحديد احتياجات العملاء الخفية وتقديم حلول مخصصة
  - العملاء، استخدام تقنيات الاستماع النشط لفهم كامل استفسارات
  - للمحادثة، تطوير سيناريوهات مكالمات فعالة تضمن تدفقاً سلساً
  - الصعبين، إدارة الضغط النفسي المرتبط بالتعامل مع العملاء
  - العملاء الهاتفية، قياس مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة
  - مع العملاء عبر الهاتف، تطبيق أفضل الممارسات في بناء علاقات طويلة الأمد
  - العملاء الهاتفية، استخدام التكنولوجيا المتاحة لتحسين جودة خدمة

## منهجية الدورة التدريبية:



والمهارات العملية مُبتكرة ومُتكاملة في هذه الدورة، تهدف إلى تزويد يتبع BIG BEN Training Center منهجية تدريبية أقصى قدر من التفاعل والمشاركة، حيث اللازمة للتمييز في خدمة العملاء عبر الهاتف. تُصمم المشاركين بالمعرفة النظرية المتدربون العملية، ودراسات الحالة الواقعية المستوحاة من تتضمن مزيجاً من المحاضرات التفاعلية، ورش العمل الدورة لضمان المفاهيم المكتسبة في بيئة في تمارين محاكاة مكثفة للمكالمات الهاتفية، مما تحديات خدمة العملاء الفعلية. سيشارك الاستماع النشط، وإدارة التوقعات، وحل المشكلات آمنة وتلقي تغذية راجعة فورية. تُركز على تقنيات يمنحهم فرصة لتطبيق مختلفة لخدمة العملاء سيناريوهات المكالمات الناجحة. سيتم تحليل أمثلة من المعقدة، والتعامل مع العملاء الغاضبين، وتطوير سياقاتهم الخاصة. بالإضافة إلى ذلك، الهاتفية، مما يُمكن المشاركين من استخلاص الدروس أفضل الممارسات في قطاعات التحديات الشائعة في خدمة العملاء عبر الهاتف. ستُعقد جلسات عصف ذهني جماعية لتوليد حلول إبداعية وتطبيقها على إيجاباً على رضا العملاء وتُمكن المشاركين من بناء تجربة عملاء استثنائية تُعزز هذه المنهجية المهارات الفردية والجماعية، من تعليمية داعمة تُشجع على طرح الأسئلة وتبادل وولائهم. يُقدم BIG BEN Training Center بيئة عبر الهاتف، مما يعكس البرنامج الخبرات، مما يضمن تحقيق أقصى استفادة



## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### وتوقعات العميل الحديث. الوحدة الأولى: أساسيات خدمة العملاء عبر الهاتف

- الاستراتيجية، مفهوم خدمة العملاء عبر الهاتف وأهميتها
- تحليل توقعات العملاء في العصر الرقمي.
- بناء الانطباع الأول الإيجابي عبر الهاتف.
- مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي المؤثرة.
- فن الاستماع النشط وفهم احتياجات العملاء.
- أهمية الصوت ونبرة الحديث في التفاعلات الهاتفية.
- دور الكلمات المفتاحية في فهم طلبات العميل.

### والعملاء الصعبين. الوحدة الثانية: استراتيجيات التعامل مع التحديات

- تقنيات التعامل مع العملاء الغاضبين والمحتجين.
- إدارة الشكاوى وتحويلها إلى فرص لتعزيز العلاقات.
- فن التفاوض وإيجاد حلول مرضية للطرفين.
- التعامل مع الاعتراضات الشائعة بذكاء.
- إدارة الضغط النفسي والحفاظ على الهدوء.
- تحسين تجربة العميل حتى في المواقف الصعبة.
- الرئيسية: استخدام الكلمات المفتاحية لتحديد المشكلة

### عبر الهاتف. الوحدة الثالثة: بناء ولاء العملاء وتعزيز رضاهم



- استراتيجيات بناء الثقة والعلاقات طويلة الأمد.
- أهمية التخصيص في خدمة العملاء الهاتفية.
- تقديم حلول استباقية وتجاوز توقعات العملاء.
- التجارية، كيفية تحويل العملاء الراضين إلى سفراء للعلامة.
- بناء تجربة عملاء استثنائية عبر الهاتف.
- تأثير خدمة العملاء على سمعة الشركة وولاء العميل.
- العملاء، مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لرضا

## خدمة العملاء الهاتفية، الوحدة الرابعة: التكنولوجيا والأدوات المساعدة في

- العملاء، نظم إدارة علاقات العملاء (CRM) ودورها في خدمة
- أدوات مركز الاتصال وأنظمة الاتصالات الموحدة.
- العملاء، الذكاء الاصطناعي والمساعدات الافتراضية في خدمة
- أتمتة العمليات لزيادة كفاءة خدمة العملاء.
- تحليل بيانات المكالمات لتحسين الأداء.
- أمن المعلومات والخصوصية في التفاعلات الهاتفية.
- الخدمة، استخدام الكلمات المفتاحية في أدوات البحث لتحسين

## خدمة العملاء الهاتفية، الوحدة الخامسة: تطوير الأداء وقياس الفعالية في

- تحديد أهداف الأداء الفردي والجماعي.
- آليات التغذية الراجعة والتحسين المستمر.
- العملاء، برامج التدريب والتطوير المستمر لموظفي خدمة
- تقييم جودة المكالمات وتحديد نقاط القوة والضعف.
- تحليل رضا العملاء والاستفادة من استبياناتهم.
- بناء ثقافة مؤسسية داعمة لخدمة العملاء المتميزة.
- الهاتفية، التعلم من أفضل الممارسات في خدمة العملاء



## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

الوقت ذاته؟ مع حجم المكالمات الكبير وتقديم تجربة عملاء شخصية كيف يمكن للمؤسسات تحقيق التوازن بين كفاءة التعامل وامتيزة عبر الهاتف في

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



بدلاً من مجرد بتركيزها العملي الشديد وشموليتها في بناء Center تتميز هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training عملية واقعية تمكن المشاركين من تطبيق تقديم معلومات نظرية، تُقدم الدورة رؤى عميقة تجربة عملاء استثنائية عبر الهاتف. وإدارة أحدث استراتيجيات خدمة العملاء الهاتفية، مع دمج المهارات المكتسبة مباشرة في بيئة عملهم. تُركز على وأمثلة متكاملًا يُمكن المشاركين من التوقعات، وتحويل التحديات إلى فرص لتعزيز الولاء. مفاهيم متقدمة مثل فن الاستماع النشط، جودة المكالمات الروتينية إلى المواقف الصعبة، مع التعامل مع كافة سيناريوهات خدمة العملاء، من تُقدم الدورة إطاراً الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة التفاعلات. بالإضافة إلى ذلك، تُسلط الدورة الضوء التركيز على الكلمات المفتاحية لتحسين علاقات المشاركين كيفية قياس الأداء وتحسينه باستمرار. لتحسين كفاءة وجودة خدمة العملاء الهاتفية، وتُعلم على كيفية من قدرة المؤسسات على قوية ودائمة مع العملاء، مما يضمن رضاهم وولاءهم الهدف ليس فقط تقديم خدمة جيدة، بل بناء التميز في سوق تنافسي على المدى الطويل، ويُعزز