رضا العملاء الدورة التدريبية: مهارات التفاوض الفعال لتحقيق أعلى مستويات

يوليو ٢٠٢٦ ٢٤ - ٢٠

برشلونة - *

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #CUS7744_131363

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تم تصميم لنجاح أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق رضا العملاء والحفاظ تُعد مهارات التفاوض الفعال من الركائز الأساسية العملاء خصيصًا لتزويد المشاركين الدورة التدريبية مهارات التفاوض الفعال لتحقيق على ولائهم في بيئة الأعمال التنافسية. المفاوضات باحترافية عالية والوصول إلى حلول مرضية بأدوات واستراتيجيات عملية تمكنهم من إدارة أعلى مستويات رضا لتجاوز التحديات الفعال ومهارات الإقناع والتواصل المؤثر، يقدم هذا لجميع الأطراف. من خلال الدمج بين أساليب التفاوض المشاركون من دراسات حالة حقيقية وتمارين اليومية التي تواجه فرق خدمة العملاء والمبيعات. البرنامج التدريبي حلولاً عملية BIG وتحليلها والتوصل إلى اتفاقيات مربحة للطرفين. تقدم تفاعلية تعزز من قدرتهم على قراءة مواقف العملاء سيستفيد بناء علاقات طويلة الأمد مهنيًا شاملاً لموظفي الخطوط الأمامية والإدارات هذه الدورة لتكون مرجعًا BEN Training Center وزيادة رضاء العملاء بشكل مستدام. ذات الصلة، مما يساهم في

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- موظفو خدمة العملاء.
- مدراء المبيعات.
- ممثلو المبيعات.
- موظفو الدعم الفني.
- مدراء تطوير الأعمال.
- مسؤولو التفاوض التجاري.
- موظفو العلاقات العامة.
- موظفو المتابعة.
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات الناشئة.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة.
- قطاع المصارف والخدمات المالية.
- قطاع التأمين.
- شركات الاتصالات.
- شركات الخدمات اللوجستية.
- القطاع الصحي والمستشفيات.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم خدمة العملاء.
- قسم المبيعات.
- قسم العقود والتفاوض.
- قسم الدعم الفني.
- قسم تطوير الأعمال.
- قسم العلاقات العامة.
- قسم التسويق.

أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- تطبيق أساليب التفاوض الفعال لتحقيق رضا العملاء.
- استخدام استراتيجيات الإقناع أثناء التفاوض.
- إدارة المواقف الصعبة مع العملاء باحترافية.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- تحليل سلوك العملاء وتوقع ردود أفعالهم.
- صياغة حلول مبتكرة لحل النزاعات أثناء التفاوض.
- تحسين مهارات التواصل مع العملاء.

منهجية الدورة التدريبية:

النظرية والتطبيق لضمان لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء على منهجية تعتمد الدورة التدريبية مهارات التفاوض الفعال مستمدة من بيئات العمل الواقعية، وجلسات تحقيق أفضل النتائج. تشمل أساليب التدريب دراسات تدريبية تفاعلية تدمج بين التفاوض المختلفة بين المشاركين. كما سيتم استخدام نقاش جماعية لتبادل الخبرات، وأنشطة محاكاة لأدوار حالة عملية BIG بيئة تعليمية مشجعة ومساعدتهم على تطبيقها في مواقف العمل اليومية. التمارين العملية لتعزيز المهارات المكتسبة من الدورة. ستُعقد جلسات التغذية الراجعة على المشاركة والحوار البنّاء لضمان تحقيق الفائدة يوفر BEN Training Center والمدربين. مستمر والاستفادة من الخبرات المتنوعة للمشاركين بانتظام لتمكين المتدربين من تطوير أدائهم بشكل القصوى

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التفاوض

- مفهوم التفاوض الفعال.
- أهمية مهارات التفاوض في خدمة العملاء.
- مراحل العملية التفاوضية.
- العناصر الأساسية للمفاوض الناجح.
- المبادئ الأخلاقية للتفاوض.
- أخطاء شائعة في التفاوض.
- مهارات الاستماع النشط في التفاوض.

الوحدة الثانية: استراتيجيات التفاوض الفعال

- أساليب التفاوض المختلفة.
- تحديد الأهداف التفاوضية.
- كيفية إعداد خطة التفاوض.
- تحليل موقف الطرف الآخر.
- التعامل مع المواقف الصعبة.
- تقنيات الإقناع أثناء التفاوض.
- استخدام لغة الجسد لدعم التفاوض.

الوحدة الثالثة: التفاوض لتحقيق رضا العملاء

- فهم توقعات العملاء.
- صياغة حلول مرضية للطرفين.
- إدارة اعتراضات العملاء.
- بناء الثقة أثناء التفاوض.
- الحفاظ على علاقة إيجابية بعد التفاوض.
- التعامل مع العملاء الغاضبين.
- أساليب إنهاء التفاوض بنجاح.

الوحدة الرابعة: مهارات التواصل المؤثرة في التفاوض

- مبادئ التواصل الفعال.
- استخدام الأسئلة المفتوحة.
- تطوير مهارات الحوار البناء.
- دور التعاطف في التفاوض.
- إدارة النزاعات بالتواصل.
- التغذية الراجعة البناءة.
- التواصل الكتابي والشفهي في التفاوض.

الوحدة الخامسة: التطبيق العملي ودراسات الحالة

- تحليل دراسات حالة واقعية.
- تمارين لعب الأدوار.
- تصميم سيناريوهات تفاوض حقيقية.
- تقييم الأداء التفاوضي.
- تحسين نقاط الضعف.
- خطة تطوير فردية.
- جلسة ختامية للمراجعة.

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

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 المدة

سؤال للتأمل:

المستهدفة؟ بيئة خدمة العملاء الديناميكية دون الإخلال كيف يمكن تفعيل مبادئ التفاوض متعددة الأطراف في

- بمستويات رضا العملاء

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

بين المفاهيم النظرية لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء بتصميمها المتكامل تتميز الدورة التدريبية مهارات التفاوض الفعال تدريبيًا يواكب متطلبات BEN Training Center والتطبيقات العملية في بيئة عمل حقيقية. تقدمBIG الذي يركز على الدمج على من خلال هذه الدورة، لن يكتسب المشاركون فقط السوق الحديثة ويستند إلى أفضل الممارسات العالمية. محتوى تتميز الدورة بتركيزها على تطبيق هذه المهارات عبر أنشطة جماعية وتمارين المعرفة بأساليب التفاوض الفعال، بل سيتدربون وتساهم في بناء علاقات قوية ومستدامة معهم. الجوانب النفسية والاجتماعية التي تؤثر في سلوك محاكاة متنوعة. كما بفضل اعتمادها المفاوضات التحدية إلى فرص مثمرة تعزز من مكانة تمنح هذه الدورة المشاركين القدرة على تحويل العملاء من يسعى للتميز في التفاوض على أمثلة واقعية وتجارب عملية، تعتبر هذه الدورة المؤسسة وتزيد من مستوى رضا العملاء. وتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء. الخيار الأمثل لكل