



العملاء المتميزة الدورة التدريبية: الأساليب الحديثة في الإقناع الفعال في خدمة

Ref: #CUS6802



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة

خدمة العملاء، وتحويلهم إلى التدريبية الشاملة التي تهدف إلى صقل مهارات يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة وتحقيق رضا العملاء وولائهم. في عالم الأعمال خبراء قادرين على التأثير الإيجابي في تجربة العميل الإقناع لدى محترفي هذه الدورة يصبح فن الإقناع ليس مجرد مهارة إضافية، بل هو حجر اليوم، حيث يتزايد التنافس وتتغير توقعات العملاء. علم النفس الاجتماعي وأحدث تغوص في عمق آليات الإقناع النفسية والسلوكية، الزاوية في بناء علاقات قوية ومستدامة. استخدام تقنيات الإقناع مثل الموثوقية الأبحاث في سلوك المستهلك. سنستكشف كيف يمكن لمقدمي مستندة إلى مبادئ لغة الجسد في عملية لاحتياجاته وتقديم الحلول الأمثل. سنتناول أيضاً والتعاطف والتأثير المتبادل لتعزيز فهم العميل الخدمة من أعمال رواد مثل البروفيسور روبرت الإقناع الفعال. تعتمد الدورة على رؤى أكاديمية أهمية الاستماع النشط وفهم نظرية قوية، عالمياً في فن الإقناع. الدورة مصممة لتزويد سيالديني (Robert Cialdini)، الذي يُعد مرجعاً معمقة، مستلهمة سواء كان ذلك لحل مشكلة، تقديم تمكّنهم من تطبيق استراتيجيات إقناع فعالة في كل المشاركين بأدوات عملية ومفاهيم قدرة المشارك على إقناع العميل بفعالية، وتحويل منتج، أو بناء علاقة طويلة الأمد. ستركز على تعزيز تفاعل مع العميل، التحديات إلى فرص لتقديم خدمة عملاء متميزة.



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء خدمة العملاء.
- مشرفي فرق خدمة العملاء.
- ممثلين خدمة العملاء.
- متخصصي علاقات العملاء.
- مسؤولي تجربة العملاء.
- مبيعات التجزئة.
- فرق الدعم الفني.
- موظفي مركز الاتصال.
- الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء.
- المهنية. كل من يسعى لتعزيز مهارات الإقناع في التفاعلات

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- خدمة العملاء في قطاع التجزئة.
- البنوك والمؤسسات المالية وخدمة العملاء المصرفية.
- شركات الاتصالات ودعم العملاء.
- قطاع الضيافة والفنادق وإدارة علاقات العملاء.
- الرعاية الصحية وخدمة المرضى.
- شركات التأمين والتواصل مع العملاء.
- الخدمات اللوجستية والشحن.
- المؤسسات التعليمية وخدمة الطلاب.
- الجهات الحكومية والهيئات العامة وخدمة المتعاملين.
- الشركات العقارية والتواصل مع المشترين.
- تكنولوجيا المعلومات ودعم المستخدمين.



الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة المبيعات والتسويق.
- إدارة علاقات العملاء ((CRM)).
- أقسام الدعم الفني.
- إدارة العمليات.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة التدريب والتطوير.
- إدارة الجودة.
- الأقسام المعنية بتحسين تجربة العميل.
- إدارة الشكاوى.

أهداف الدورة التدريبية:

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



- العملاء فهم عميق لمبادئ الإقناع النفسية والسلوكية في خدمة
- الإيجابي على العميل تطبيق استراتيجيات التواصل الفعال لتعزيز التأثير
- الإقناع بناء علاقات ثقة قوية مع العملاء من خلال مهارات
- فرص التعامل مع اعتراضات العملاء بفعالية وتحويلها إلى
- الإقناع تحسين تجربة العميل وزيادة ولاء العملاء من خلال
- الإقناع استخدام لغة الجسد والنبرة الصوتية في تعزيز رسالة
- تحديد احتياجات العميل الخفية وتقديم حلول مقنعة
- الصعبة تعزيز القدرة على التفاوض والإقناع في المواقف
- المختلفة تطوير المرونة في التكيف مع أنماط العملاء
- والمقنع زيادة رضا العملاء عن طريق التفاعل الإيجابي
- تطبيق مبادئ الإقناع في بيئات العمل اليومية
- قياس فعالية جهود الإقناع وتحسينها باستمرار

منهجية الدورة التدريبية:



لضمان أقصى الدورة على منهجية تدريب تفاعلية وشاملة، تركز على يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه أسس الإقناع وعلم النفس السلوكي، استفادة للمشاركين. تبدأ الدورة بتقديم مفاهيم المزيج بين النظرية والتطبيق العملي تهدف العملاء المتنوعة. يتم تشجيع المشاركين على مع تحليل أبحاث ودراسات حالة واقعية من بيئات خدمة نظرية قوية حول الأدوار، حيث يتمكن إلى تبادل الخبرات والتحديات. كما تتضمن الدورة ورش المشاركة الفعالة في المناقشات الجماعية التي آمنة ومحاكاة للواقع. يتم تقديم تغذية راجعة المتدربون من ممارسة تقنيات الإقناع المختلفة في عمل تطبيقية وتمارين لعب لتعزيز الفهم المهارات. بالإضافة إلى ذلك، سيتم استخدام مقاطع بناءة وفورية من المدربين لتصحيح الأداء وتحسين بيئة بالثقة والمهارة اللازمة لتطبيق ما وتوسيع المدارك. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد فيديو توضيحية ومواد تعليمية داعمة وفعال في أساليب تعاملهم مع العملاء وزيادة رضاهم تعلموه فوراً في بيئات عملهم، مما يضمن تحسين فوري المشاركين وولائهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس الإقناع في خدمة العملاء



- مقدمة إلى فن الإقناع وأهميته في خدمة العملاء.
- التبادل، الندرة، السلطة، الإجماع، المبادئ الأساسية للإقناع: الموثوقية، التعاطف،
- تحليل سلوك العملاء وفهم دوافع الشراء والاعتراض.
- التواصل اللفظي وغير اللفظي في عملية الإقناع.
- بناء الثقة والمصداقية مع العملاء.
- الاستماع النشط وفهم احتياجات العميل.
- التمييز بين الإقناع والتلاعب.

والتأثير الوحدة الثانية: استراتيجيات التواصل الفعال

- العميل، تقنيات طرح الأسئلة الذكية لاكتشاف احتياجات
- صياغة الرسائل المقنعة: الوضوح والإيجاز والقوة.
- استخدام القصص والأمثلة لتعزيز التأثير.
- فهم لغة الجسد وقراءة إشارات العميل.
- المختلفة، تعديل أسلوب التواصل ليناسب أنماط العملاء
- فن التعاطف وبناء العلاقة.
- تجنب الأخطاء الشائعة في التواصل مع العملاء.

الوحدة الثالثة: التعامل مع الاعتراضات وحل المشكلات

- فهم طبيعة اعتراضات العملاء وأسبابها.
- تقنيات فعالة للتعامل مع الاعتراضات المشتركة.
- تحويل الاعتراضات إلى فرص لتعزيز الولاء.
- استراتيجيات التفاوض المقنعة.
- حل المشكلات بفعالية وإرضاء العملاء.
- إدارة التوتر والتعامل مع العملاء الغاضبين.
- تقديم البدائل والحلول المقنعة.



العملاء المتنوعة الوحدة الرابعة: الإقناع في سيناريوهات خدمة

- الإقناع في بيئات البيع المباشر^١
- الإقناع عبر الهاتف ومراكز الاتصال^١
- الدردشة، وسائل التواصل الاجتماعي^١ الإقناع عبر القنوات الرقمية: البريد الإلكتروني،
- الإقناع في مواقف حل الشكاوى المعقدة^١
- الإقناع في تقديم الخدمات أو المنتجات الجديدة^١
- استراتيجيات الإقناع في بناء الولاء طويل الأمد^١
- تطبيق الإقناع لتعزيز تجربة العميل الشاملة^١

الوحدة الخامسة: تطوير الذات وقياس فعالية الإقناع

- تقييم المهارات الشخصية في الإقناع^١
- تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء^١
- وضع خطة تطوير شخصية لتحسين مهارات الإقناع^١
- قياس رضا العملاء وربطه بفعالية الإقناع^١
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين الأداء المستمر^١
- دراسات حالة وتطبيقات عملية متقدمة^١
- جلسة أسئلة وأجوبة ومراجعة شاملة^١

الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة^١

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:

ولكنه يدمر الثقة الحقيقي الذي يخدم مصلحة العميل والتلاعب السلوكي كيف يمكن لمقدم خدمة العملاء أن يميز بين الإقناع على المدى الطويل؟ الذي قد يحقق مكاسب قصيرة الأجل،

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



في هذا المجال. الجانب النفسي والسلوكي للإقناع، مستندة إلى أحدث تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق والشامل على عامة، فإن هذه الدورة تغوص في الأسباب خلفاً للدورات الأخرى التي قد تقتصر على تقديم الأبحاث والدراسات الأكاديمية جسور من أخلاقي وفعال. نحن لا نركز فقط على "ما يجب قوله"، الجذرية لسلوك العملاء وكيفية التأثير عليهم بشكل نصائح الحالة الواقعية، وورش الثقة والتفاهم. كما تتميز الدورة بالعدد الكبير من بل على "كيف يُفكر العميل" وكيف يمكن بناء المكتسبة مباشرة. بدلاً من الاعتماد على العمل التفاعلية التي تمكن المشاركين من ممارسة التطبيقات العملية، دراسات BIG BEN Training إلى البشرية الأساسية في التواصل، الاستماع، وفهم الأدوات والبرامج، نركز على تنمية المهارات تعقيدات التفاعل البشري، مما يجعلهم قادرين تخريج محترفين لا يجيدون الإقناع فحسب، بل يفهمون الدوافع. يهدف Center طويل الأمد ورضا حقيقي للعميل. على تقديم خدمة عملاء استثنائية تؤدي إلى ولاء أيضاً