



وكفاءة الدورة التدريبية: الاستراتيجيات المتقدمة للتعامل الذكي مع شكاوى العملاء بفاعلية

Ref: #CUS6634



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة

وهي مهارة محورية في بناء التدريب المتخصصة التي تتناول أبعاد التعامل يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة يتسم بالتنافسية الشديدة وتوقعات العملاء ولاء العملاء وتعزيز سمعة العلامة التجارية. في عصر الذكي مع شكاوى العملاء، وتحليلاً منهجياً للمشكلة، وتطبيقاً كافياً، بل يتطلب الأمر فهماً عميقاً لدوافع المتزايدة، لم يعد مجرد الاستماع إلى الشكاوى استباقية لمنع ذلك، بدءاً من فنون التواصل الفعال والاستماع لاستراتيجيات حلول مبتكرة. هذه الدورة تغطي كل العميل، في مجال إدارة علاقات العملاء وسلوك تكرار الشكاوى. تستمد الدورة مبادئها من أبحاث النشاط، وصولاً إلى تطوير بروتوكولات المعقدة وكيفية فالون (Dr. Jacques F. Vallee)، الذي قدم إسهامات المستهلك، مستعرضة آراء خبراء مثل الدكتور جاك رائدة التحديات إلى فرص، وكيف يمكن للتعامل تأثيرها على تجربة العميل. يتعلم المشاركون كيفية قيمة في فهم تفاعلات الأنظمة بالأدوات والتقنيات إيجابية لا تُنسى. تركز الدورة على الجوانب الاحترافي مع الشكاوى أن يعزز الثقة ويخلق تجارب تحويل اللازمة للتنفيذ الفوري في بيئات العمل المختلفة العملية، مزودة المشاركين

الأنشطة المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة



- مديرو خدمة العملاء
- مشرفو فرق الدعم الفني
- مندوبو خدمة العملاء
- الموظفون في أقسام المبيعات
- المتخصصون في إدارة علاقات العملاء (CRM)
- أصحاب الأعمال والمديرون التنفيذيون
- الموظفون المسؤولون عن رضا العملاء
- العملاء المتدربون الذين يطمحون للعمل في مجال خدمة

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المصرفي والمالي
- قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات
- صناعة التجزئة والتجارة الإلكترونية
- قطاع الضيافة والسياحة
- الصناعات التحويلية
- القطاع الصحي والمستشفيات
- الهيئات الحكومية وما في حكمها
- قطاع الخدمات المهنية والاستشارية

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة المبيعات والتسويق.
- إدارة العمليات.
- الموارد البشرية والتدريب.
- إدارة الجودة.
- إدارة علاقات العملاء.

أهداف الدورة التدريبية:

- أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد
- بفاعلية تطوير استراتيجيات متقدمة للتعامل مع شكاوى العملاء
 - والمنتجات تحويل شكاوى العملاء إلى فرص لتحسين الخدمات
 - مع العملاء تطبيق مهارات الاستماع النشط والتعاطف في التفاعلات
 - تحليل جذور المشكلات المتكررة ووضع حلول مستدامة.
 - الشكاوى بناء ولاء العملاء من خلال تجارب إيجابية في حل
 - العملاء استخدام أدوات وتقنيات متقدمة لإدارة شكاوى
 - فهم التأثير النفسي للشكاوى على العميل والموظف.
 - المستقبلية تطوير بروتوكولات استباقية لمنع الشكاوى

منهجية الدورة التدريبية:



والتطبيقية لضمان أقصى على مزيج من الأساليب BEN Training Center تعتمد منهجية الدورة التدريبية التي يقدمها BIG إلى تبادل الخبرات والتحديات بين المشاركين، استفادة للمشاركين. تتضمن الدورة جلسات نقاش جماعية التعليمية التفاعلية يقوم المشاركون مع شكاوى العملاء. يتم التركيز بشكل كبير على مما يثري الفهم العام لمختلف سيناريوهات التعامل تهدف على تطبيق المفاهيم النظرية في بيئة بتحليل مشكلات حقيقية وابتكار حلول عملية، مما يعزز دراسات الحالة الواقعية، حيثاً للتحكم، وتمارين محاكاة تتيح للمشاركين ممارسة مهارات العمل اليومية. كما تشمل الدورة ورش عمل تطبيقية من قدرتهم حلول خارج الصندوق، مع تلقي تغذية راجعة فورية ومفصلة. سيتم استخدام التعامل مع الشكاوى في بيئة آمنة وخاضعة هذه المنهجية تضمن للمشاركين ليس فقط وتشجيع التفكير النقدي في كل مراحل التعامل مع تقنيات العصف الذهني لابتكار الولاء ورضا العملاء العملية اللازمة للتعامل بذكاء مع أصعب المواقف اكتساب المعرفة النظرية، بل وتطوير القدرات العميل. وتحويلها إلى فرص لتعزيز

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الاستراتيجية الوحدة الأولى: فهم عمق شكاوى العملاء وأهميتها



- تاريخ شكاوى العملاء وتطورها.
- الشكاوى كفرصة للتحسين المستمر.
- الآثار السلبية لعدم التعامل الجيد مع الشكاوى.
- الأبعاد النفسية للعميل الشاكي.
- أنواع الشكاوى وكيفية تصنيفها.
- قياس رضا العملاء بعد حل الشكاوى.
- أخلاقيات التعامل مع العملاء.

النشط للشكاوى الوحدة الثانية: تقنيات التواصل الفعال والاستماع

- فن الاستماع الفعال والتعاطف.
- التواصل اللفظي وغير اللفظي في إدارة الشكاوى.
- طرح الأسئلة المفتوحة والمغلقة بذكاء.
- التغلب على الحواجز اللغوية والثقافية.
- إدارة الانفعالات والتخلي بالهدوء.
- تقديم الاعتذار بصدق ومهنية.
- بناء جسور الثقة مع العميل.

المشكلات الوحدة الثالثة: تحليل شكاوى العملاء وتحديد جذور

- أدوات تحليل المشكلات (مثل مخطط إيشيكاوا).
- تقنيات تحديد الأسباب الجذرية للشكاوى.
- جمع البيانات وتحليلها لتقييم الشكاوى.
- النماذج التحليلية لفهم سلوك العملاء.
- تحديد الأنماط المتكررة للشكاوى.
- استخدام التكنولوجيا في تحليل الشكاوى.
- بناء قاعدة بيانات للشكاوى والحلول.



توقعات العملاء الوحدة الرابعة: استراتيجيات حل الشكاوى وتجاوز

- تصميم حلول مخصصة لكل شكوى.
- تطوير خطط عمل واضحة وفعالة.
- تقديم حلول مبتكرة وغير تقليدية.
- متابعة الحلول وضمان رضا العميل.
- تحويل الشاكي إلى عميل مخلص.
- التعامل مع الشكاوى المعقدة والحساسة.
- إدارة التوقعات وتحديد الحدود.

ثقافة خدمة العملاء الوحدة الخامسة: منع الشكاوى المستقبلية وتطوير

- تطبيق نظام إدارة جودة شامل.
- تدريب الموظفين على أحدث ممارسات خدمة العملاء.
- تطوير سياسات واضحة للتعامل مع الشكاوى.
- تعزيز ثقافة التميز في خدمة العملاء.
- جمع التغذية الراجعة المستمرة من العملاء.
- الشكاوى: تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لتقليل
- بناء علاقات دائمة مع 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:

كل شكوى تمثل والتعاطف الإنساني عند التعامل مع شكاوى العملاء كيف يمكن للمؤسسات أن توازن بين الكفاءة التشغيلية فرصة فريدة للتعلم والنمو؟ المعقدة، مع الأخذ في الاعتبار أن

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



المشاركين في التعامل مع شكاوى العملاء، حيث لا تكتفي بتقديم تتميز هذه الدورة التدريبية بمنهجها الشامل والعملية مبنية على أحدث الأبحاث في سلوك أدوات واستراتيجيات قابلة للتطبيق الفوري. نتميز المفاهيم النظرية، بل نركز على تزويد تركز على المشاركين فهمًا متكاملًا لكيفية تحويل التحديات المستهلك وإدارة علاقات العملاء، مما يمنح بتقديم رؤى عميقة الفعال والتعاطف، جانب واحد، تغطي هذه الدورة جميع مراحل التعامل مع إلى فرص. على عكس الدورات الأخرى التي قد حلول مبتكرة وبناء ولاء العملاء. نستخدم مروراً بتحليل المشكلة وتحديد جذورها، وصولاً إلى الشكاوى، بدءاً من الاستماع لتركز على للمشاركين ربط المحتوى ببيئات عملهم الخاصة، وتجنب أمثلة عملية من قطاعات وصناعات متنوعة، مما يتيح تطبيق بغض النظر عن التطورات التكنولوجية، المبادئ الأكاديمية والمهارات الإنسانية التي تبقى الاعتماد على أدوات برمجية محددة ذات قيمة