



والاحترافية الدورة التدريبية: فن التواصل الفعال لخدمة العملاء الاستثنائية

Ref: #CUS9622



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة

وهو حجر الزاوية في التدريبية المتخصصة التي تهدف إلى تمكين المشاركين يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة اليوم، حيث المنافسة شديدة وتوقعات تقديم خدمة عملاء استثنائية واحترافية. في عالم من إتقان فن التواصل الفعال، الدورة على تزويد مجرد مهارة إضافية، بل أصبح ضرورة حتمية لتحقيق العملاء في تزايد مستمر، لم يعد التواصل الجيد الأعمال تفاعل مع العميل إلى فرصة لبناء علاقات قوية المتدربين بالأدوات والتقنيات اللازمة لتحويل كل النجاح والاستمرارية. تركز هذه المواقف الصعبة التواصل الشفهي وغير الشفهي، وكيفية فهم احتياجات وتعزيز الولاء للعلامة التجارية. سنستكشف أبعاداً رؤى من أعمال خبراء مثل بمهنية عالية. كما سنغوص في تحليل سلوك المستهلك من العملاء غير المعلنة، والتعامل مع إسهامات جليلة في فهم عمليات اتخاذ القرار البروفيسور دانيال كانيمن (Daniel Kahneman)، منظور أكاديمي، مستلهمين عملية قابلة وتوقعاتهم بشكل أعمق. هذه الدورة لا تقتصر على البشري، مما يساعدنا على فهم دوافع العملاء الذي قدم على إحداث تأثير إيجابي وملحوس في للتطبيق الفوري في بيئات العمل المختلفة، لضمان الجانب النظري، بل تقدم استراتيجيات تجربة العملاء قدرة المشاركين

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة



- مديرو خدمة العملاء
- مشرفو خدمة العملاء
- ممثلو خدمة العملاء
- مسؤولو علاقات العملاء
- الموظفون في أقسام المبيعات والتسويق
- العملاء أي شخص يتفاعل بشكل مباشر أو غير مباشر مع
- أصحاب الأعمال والمديرون التنفيذيون
- الموظفون الجدد في أقسام خدمة العملاء
- فرق الدعم الفني
- المتخصصون في تجربة العملاء

القطاعات والصناعات المستهدفة

- القطاع المالي والمصرفي والتأمين
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية
- قطاع الضيافة والسياحة والفنادق
- القطاع الصحي والمستشفيات والعيادات
- قطاع العقارات وخدمات الإسكان
- قطاع التعليم والتدريب
- قطاع الخدمات اللوجستية والشحن
- قطاع التصنيع والإنتاج
- الهيئات الحكومية وما في حكمها
- المنظمات غير الربحية
- شركات الاستشارات



الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- قسم خدمة العملاء
- قسم المبيعات
- قسم التسويق
- قسم الموارد البشرية
- قسم العمليات
- قسم الدعم الفني
- قسم علاقات الجمهور
- إدارة الجودة
- التطوير المؤسسي
- العلاقات العامة

أهداف الدورة التدريبية:

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



- وتوقعاتهم: تحليل سلوكيات العملاء المختلفة وفهم دوافعهم
- لتحسين التفاعلات: تطبيق استراتيجيات التواصل اللفظي وغير اللفظي
- مخصصة: الاستماع بفاعلية لاحتياجات العملاء وتقديم حلول
- فرص: التعامل مع شكاوى العملاء بمهنية وتحويلها إلى
- ولائهم: بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء لتعزيز
- استخدام لغة إيجابية وبناءة في جميع المحادثات
- الغاضبين: تطبيق تقنيات إدارة التوتر والتعامل مع العملاء
- تطوير مهارات حل المشكلات وتقديم الدعم السريع
- المختلفة: تحسين تجربة العميل الشاملة عبر نقاط الاتصال
- قياس وتحليل رضا العملاء لتحسين الأداء المستمر

منهجية الدورة التدريبية



تحقيق أقصى التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين الأسس يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة للتواصل الفعال وخدمة العملاء، استفادة للمشاركين. تبدأ كل وحدة بمقدمة نظرية تشرح النظرية والتطبيق العملي، لضمان ورش عمل تطبيقية وتمارين جماعية، حيث يتاح مستخدمة أحدث الأبحاث والدراسات في هذا المجال. تلي المفاهيم الأساسية خدمة محاكاة واقعية. يتم التركيز بشكل كبير على دراسات للمتدربين فرصة ممارسة المهارات المكتسبة في بيئة ذلك استراتيجيات حلول مبتكرة. تشمل العملاء المتنوعة، مما يمكن المشاركين من تحليل الحالة الفعلية، التي تحاكي سيناريوهات اليومية. يتم الأدوار، لتعزيز الثقة بالنفس واكتساب الخبرة المنهجية أيضاً جلسات عصف ذهني وتمارين لعب المشكلات وتطوير مما يساعد المتدربين على تحديد نقاط تقديم تغذية راجعة بناءة ومستمرة من قبل المدربين العملية في التعامل مع التحديات مما يثري بالإضافة إلى ذلك، يتم تشجيع النقاشات المفتوحة القوة وتحسين الجوانب التي تحتاج إلى تطوير. ذوي الخبرة، المتدربون ليس فقط المعرفة، المحتوى التعليمي ويعزز الفهم العميق للمادة. هذه لتبادل الخبرات والتجارب بين المشاركين، عملاء استثنائية بل أيضاً المهارات العملية اللازمة لتقديم خدمة المنهجية تضمن أن يكتسب

التدريبية) خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة



الوحدة الأولى: أسس التواصل الفعال في خدمة العملاء

- العملاء: فهم أهمية التواصل في بناء علاقات قوية مع
- أنواع التواصل: اللفظي، غير اللفظي، والمكتوب
- عناصر عملية التواصل وموانعها
- العميل: مهارات الاستماع النشط والفهم العميق لاحتياجات
- لغة الجسد وتأثيرها في رسالة العميل
- بناء الثقة والمصداقية من خلال التواصل الواضح
- أخلاقيات التواصل المهني مع العملاء

الوحدة الثانية: تحليل سلوكيات العملاء وتوقعاتهم

- فهم سيكولوجية العميل وأنماط سلوكه الشرائية
- تحديد احتياجات العملاء المعلنة وغير المعلنة
- المتردد، المتطلب: التعامل مع أنواع العملاء المختلفة (الغاضب،
- تأثير التوقعات على رضا العميل
- استراتيجيات بناء الولاء والثقة مع العملاء
- تحليل رحلة العميل ونقاط الاتصال الرئيسية
- استخدام ملاحظات العملاء لتحسين الخدمات

الوحدة الثالثة: إدارة شكاوى العملاء وتحويلها لفرص



- أهمية التعامل الفعال مع الشكاوى^١
- تقنيات الاستماع التعاطفي للعملاء الغاضبين^٢
- خطوات حل الشكاوى بفاعلية واحترافية^٣
- (AAAA) تطبيق نموذج Acknowledge, Align, Assure, Act^٤
- تحويل الشكاوى إلى فرصة لتعزيز العلاقة^٥
- قياس أثر حل الشكاوى على رضا العميل^٦
- استراتيجيات المتابعة بعد حل الشكاوى^٧

الوحدة الرابعة: تطوير مهارات التواصل الاحترافي

- استخدام اللغة الإيجابية والبناءة في المحادثات^١
- صياغة الرسائل الواضحة والموجزة^٢
- التعامل مع الاعتراضات بمهارة^٣
- تطوير مهارات الإقناع والتأثير^٤
- التواصل في المواقف الصعبة والضغط^٥
- بناء التقارير والرسائل الإلكترونية الاحترافية^٦
- التحضير للمحادثات الصعبة مع العملاء^٧

الوحدة الخامسة: تحسين تجربة العميل الشاملة

- مفهوم تجربة العميل وأبعادها^١
- تصميم رحلات عملاء مميزة^٢
- دور التكنولوجيا في تعزيز تجربة العميل^٣
- أهمية التغذية الراجعة من العملاء^٤
- بناء ثقافة تتمحور حول العميل^٥
- قياس وتحليل مؤشرات أداء خدمة العملاء^٦
- الابتكار في تقديم الخدمات لتحقيق التميز^٧



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:

يتجاوز التوقعات؟ أن يغير جذرياً من طريقة تقديم الخدمات وتحقيق كيف يمكن للتفهم العميق لدوافع العملاء غير المعلنة رضاهم الذي

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



الفعال في خدمة العملاء. بتركيزها العميق على الجوانب العملية Center تتميز هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training^١ تطبيقها اليومي من خلال أمثلة واقعية نحن لا نكتفي بتقديم المفاهيم النظرية، بل نغوص في الأكاديمية لفن التواصل التنبؤ هو دمج رؤى من علم النفس السلوكي لفهم أعمق لدوافع ودراسات حالة مستقاة من مختلف الصناعات. ما يميزنا آليات نبتعد عن الأدوات التقنية البحتة، باحتياجات العملاء والاستجابة لها بـ proactive^٢ العملاء وتوقعاتهم، مما يمكن المتدربين من جوهر التفاعل الإنساني الفعال. يتم تقديم المحتوى ذلك على تنمية المهارات البشرية الأساسية التي تظل ونركز بدلاً من والتي تشمل تمارين لعب الفهم الشامل والعميق للمفاهيم. كما أن البيئة بلغة أكاديمية راقية ومبسطة في آن واحد، لضمان الراجعة الفردية، تضمن حصول كل مشارك على أقصى الأدوار، وورش العمل الجماعية، وجلسات التغذية التدريبية التفاعلية، طويلة الأمد مع مصممة لتزويد المشاركين بالمهارات اللازمة ليس فقط استفادة وتطبيق مباشر لما يتعلمه. هذه الدورة العملاء تعزز الولاء وتدفع عجلة النمو للأعمال^٣ لحل المشكلات، بل لبناء علاقات