

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: 2/2	الصفحة: 5/1

العنوان باللغة العربية:		اسعاد العملاء : التميز في تقديم الخدمة وبناء الولاء.	العنوان باللغة الإنجليزية:	Achieving Customer Satisfaction: Exceptional Service and Loyalty Building
عدد الساعات التدريبية:		(8) ساعات تدريبية		
الساعة:		8:00 – 4:00 مساءً		
أيام البرنامج التدريبي:		يومي الأربعاء والخميس		
تاريخ البرنامج التدريبي:		2025/11/27-26		
قاعة / مختبر:		قاعات أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب.		
الرسوم المقررة:		لأعضاء الغرفة (50) دينار.	لغير الأعضاء (75) دينار.	
خصم المجموعات:		• خصم بنسبة 10% على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب إثنين من موظفيها وبحد أقصى أربعة موظفين. • خصم بنسبة 15% على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب أكثر من أربعة من موظفيها.		
الأهداف:		الهدف العام: سيتمكن المشاركون من تطوير وتأصيل معارفهم بخدمة العملاء وقيمتها الفعلية للمؤسسة والعملاء، والمناقشة العملية لعدد مختلف من أنواع العملاء واحتياجاتهم وتوقعاتهم وما هي أهمية تقييم العملاء الداخليين والخارجيين، وأهمية وضوح أسلوب التواصل مع العملاء ودور عمل الفريق في تقديم جودة الخدمة المتميزة للعميل. الأهداف التفصيلية: • التعرف على أسرار التميز الحقيقية في خدمة العملاء. • بناء القدرة على تقييم مستوى الخدمة المتميزة في أي قطاع. • ممارسة مهارات تقديم الخدمة وفق نظرية التقديم المسرحي للخدمة. • تنمية مهارات مقدمي الخدمة في التواصل مع العملاء. • فن امتصاص غضب العميل وتحويل المشاكل إلى فرص للولاء. • تطبيق مهارات خدمة العميل عبر الهاتف وأسرارها. • فهم طبيعة شكاوى العملاء وتقليل العوائق التي تمنع العميل من الشكوى. • فن صناعة عملاء مدى الحياة.		

نموذج المحتوى التدريبي

نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: 2/2	الصفحة: 5/2
-------------------	------------------	-------------

• بني مفاهيم الإدارة الحديثة ودورها في بناء ثقافة خدمة العملاء. • سبل الاستفادة من وسائل الاتصال وتقنية المعلومات الحديثة في رفع مستوى خدمات العملاء. • دور تبني مفهوم الحكومة الذكية في تطوير خدمات العملاء. • الذكاء الاجتماعي لموظفي الصفوف الأمامية وأثره في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء. • وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على تميز خدمة العملاء. • مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم. • نماذج مبتكرة لخدمة عملاء متميزة في القطاع الحكومي. • منهجيات قياس رضا العملاء وآليات التعامل مع الشكاوى والمقترحات.	
<u>الوحدة الأولى: مفاهيم أساسية في خدمة العملاء</u> • مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة. • تزايد أهمية خدمة العميل. • توقعات العميل. • مداخل إدارة الخدمة. • أسباب تدني خدمة العملاء. • إحصاءات تتعلق بفقدان العملاء. • من هو العميل وما هي توقعاته؟ <u>الوحدة الثانية: أنواع العملاء</u> • العملاء الداخليين (الموظفين). • العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات). • توقعات العملاء. • مستويات الخدمة: ▪ مستوى (1): النيكل أو الضعيف. ▪ مستوى (2): البرونز أو المتوسط. ▪ مستوى (3): الفضة أو الجيد. ▪ مستوى (4): الذهب أو الممتاز. • مؤسسات الخدمة المتميزة.	المحتويات:

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: 2/2	الصفحة: 5/3

- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء.
- عناصر تقييم جودة الأداء.
- شبكة جودة الخدمة.
- عناصر الخدمة المتميزة.

الوحدة الثالثة: ضبط تقديم الخدمة

- أهمية ضبط جودة الخدمة.
- أخطاء شائعة في خدمة العملاء.
- معالجة أخطاء الخدمة.

الوحدة الرابعة: العناية بالعملاء:

- الحاجات الأساسية للعملاء.
- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء.
- خطوات جودة خدمة العميل.
- الاهتمام بالعميل.
- إسعاد العملاء.
- مهارات الاتصال مع العملاء.
- مهارات الاتصال الشفهي (محادثة، إصغاء، إقناع).
- مهارات الاتصال الكتابي (رسائل خارجية، ومذكرات داخلية، وبريد الكتروني، وفاكس).
- مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم).

الوحدة الخامسة: المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء ومهارات التعامل الإنساني

- الذكاء العاطفي.
- مهارات موظف الاستقبال المتميز.
- قواعد عامة في التعامل مع العملاء.
- معالجة شكاوى العملاء.
- التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء.

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: 2/2	الصفحة: 5/4

الوحدة الثامنة: مبادئ الخدمة المتميزة

- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء.
- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير استراتيجيتها.
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء.
- اختيار وتدريب وتمكين الموظفين.
- الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها.

الفوائد المباشرة على المشاركين بعد الحضور:

- تقديم أفضل وأسرع الخدمات وزيادة رضا العملاء والتركيز على تميز الخدمات.
- تطبيق أفضل الممارسات في تطوير السلوكيات التي تركز على العملاء.
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم.
- تطبيق نظم تحفيز الأفراد والفرق على فهم وتجاوز توقعات العملاء.
- تزويد المشاركين بأفضل الممارسات المتقدمة للعناية بالعملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء.
- إدارة توقعات العملاء من خلال الأنماط الشخصية والسلوكيات.
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- التواصل بدبلوماسية وكياسة مع العملاء.
- التدريب على أساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة.
- إدارة المواقف العصيبة بفعالية وكفاءة إبداعية.
- تعميق المصداقية مع العملاء والقيمة المؤسسية.
- كفاءة الاستجابة بفعالية للسلوكيات المختلفة من العملاء.
- تعزيز العلاقات مع العملاء وضمان ميزة تنافسية شاملة من خلال التميز في خدمة العملاء.

المشاركون:

- المهنيين الذين يطمحون إلى أقصى معايير التميز في مجال خدمة العملاء.
- موظفي مراكز الاتصال، وموظفي خدمة العملاء، والاستقبال، ومشرفي مراكز الاتصال والمدراء.
- جميع العاملين الراغبين في تطوير مهاراتهم.
- خدمة العملاء.
- مكاتب الخدمة الامامية وموظفي الاستقبال.
- مشرفي مراكز الاتصال.



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: 2/2	الصفحة: 5/5

لغة التدريب:	اللغة العربية.
عدد المتدربين:	