

الأفضلية

للتدريب والاستشارات
ALAFDALIA FOR TRAINING & CONSULTING
بيئة مهنية بأيدٍ قطرية



OHSAS - 18001:2007



ISO - 9001:2015

التميز في خدمة العملاء

الدكتور/ خميس الكندي
سلطنة عمان



customer
service

مقدمة

- خدمة العملاء هي مجموعة من المهارات التي تجعل من العملاء يشعرون بالرضا التام أو الوصول بهم إلى درجة عالية جدا ومتقدمة من الرضا عن الخدمة.
- خدمة العملاء هي مجموعة العمليات التي يتم من خلالها تحقيق تطلعات العملاء لتوفير خدمة ذات جودة عالية تلبي احتياجاتهم

الهدف العام

* الوصول بموظفي خدمة العملاء إلى درجة عالية من الاتقان والابادة التي تعود على المؤسسات والشركات بالفائدة والرضا لدي العملاء
* رفع كفاءة موظفي خدمة العملاء لترقى إلى المستوى الذي يحقق طموحات المؤسسات والشركات ورغبات العملاء

2021 - 9 - 12

5 ايام 5 ساعات يوميا



الأفضلية

للتدريب والاستشارات
ALAFDALIA FOR TRAINING & CONSULTING
بيئة مهنية بأيدٍ قطرية



OHSAS - 18001:2007



ISO - 9001:2015

التميز في خدمة العملاء

الدكتور/ خميس الكندي
سلطنة عمان



المحاور

- 1- ماذا تعني بخدمة العملاء؟
- 2- ماهي مهام وظيفة خدمة العملاء؟
- 3- المهارات اللازم اكتسابها واكسابها لموظفي خدمة العملاء
- 4- أفضل طرق التعامل مع العملاء وفقا لشخصياتهم وحالاتهم .
- 5- أدوات رفع درجة رضا العملاء
- 6- مهارات خاصة بموظفي خدمة عملاء مراكز الاتصالات .
- 7- التعامل مع العملاء من خلال قراءة ملامح الوجه.