

الاحتفاظ بالعملاء إلى الأبد

الرسوم (\$)

بتاريخ

[سجل الآن](#)

٣٢٠٠

دبي

١٢ يناير - ٢٥ يناير ٢٠٢٤

أهداف البرنامج:

1. مهارات الخدمة المتميزة للعملاء لتحقيق أعلى معدلات الرضا و الاحتفاظ بالعملاء إلى الأبد
2. كيفية التغلب على الاعتراضات و الشكاوى ومهارات التفاوض لتعامل أكثر سهولة ويسر مع العملاء.

المستفيدون:

مدراء و مشرفي التسويق و فرق عمل التسويق ومسئولي خدمة العملاء.

المحتويات:

- مفهوم الخدمة في إدارة الشركة
- أهم الصفات التي يجب أن يتصف بها مقدم الخدمة

• إسأل نفسك "نقاط هامة في خدمة العميل" ..

- دليل الريادة
- ومؤشرات الريادة في الخدمة
- الالتزام بالريادة
- ما يريده العملاء ..
- نموذج الرضاء الكامل
- القيمة الإجمالية للعميل
- نقطة تحول العميل هو بؤرة الاهتمام ..
- تحيطيم جبل الجليد
- أبعاد جودة الخدمة
- قييم أدائك .. وأداء شركتك
- أسس العناية وبديهيات التميز
- من سيدفع الثمن ؟؟
- للجودة المتميزة .. عناصر
- وللعناية مظاهم ..
- مظاهم الاهتمام ..
- الصراعات الشخصية بينك وبين طالبي الخدمة
- استخدام أساليب التفاوض
- أساليب التفاوض الشائعة
- الاستقصاء
- التغذية الاسترجاعية للاستقصاء

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

00201102843111 

info@minaretc.org 

www.minaretc.org 