

الإحتفاظ بالعملاء إلى الأبد

الرسوم (\$)	بتاريخ
٣٥٠٠	٢١ يناير - ٢٥ يناير ٢٠٢٤
سجل الآن	اسطنبول

أهداف البرنامج:

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

المستفيدون:

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

المحتويات:

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

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

- دليل الريادة
- مؤشرات الريادة في الخدمة
- الإلتزام بالريادة
- ما يريد العملاء ..
- نموذج الرضاء الكامل
- القيمة الإجهالية للعميل
- نقطة تحول العميل هو بؤرة الاهتمام..
- تحطيم جبل الجليد
- أبعاد جودة الخدمة
- قيم أدائك.. وأداء شركتك
- أسس العناية وبديهيات التهيز
- من سيدفع الثمن ؟؟
- للجودة المتميزة .. عناصر
- وللعناية مظاهر ..
- مظاهر الإهتمام ..
- 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 