

## التميز في خدمة العملاء وفقا للنموذج اليابانى

| بتاريخ                     | الرسوم (\$) | سجل الآن    |
|----------------------------|-------------|-------------|
| ١٨ فبراير - ٢٢ فبراير ٢٠٢٤ | ٣٥٠٠        | كوالالامبور |

### أهداف البرنامج:

1. إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها .
2. إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفعالية .
3. التعامل مع مختلف أنواع العملاء .
4. تحسين الخدمة والتعامل بها يحقق ولاء العملاء .
5. التعرف على مفهوم التميز في خدمة العملاء . وفقا للنموذج اليابانى .

### المشاركون:

العاملون بالأدارات المختلفة فى المؤسسات والهيئات التى تسعى إلى تحقيق التميز فى خدمة العملاء .

### المحتويات:

#### المفاهيم الأساسية فى الخدمات :

- المقصود بالخدمة ، وخصائص الخدمة .
- مشكلات تحقيق جودة الخدمة .
- أبعاد ومعايير جودة الخدمة ( البعد الوظيفى ، البعد الفنى ، الصورة الذهنية للمنظمة ) .

## تطوير الخدمة:

- طرق وأساليب تطوير الخدمة .
- التفكير الابتكاري ومهارات استخدامه لتطوير الخدمة .

## شكاوى العملاء:

- لماذا يشكو العملاء .
- جبل الجليد .

## متطلبات مقدم الخدمة:

- مظاهر الإهتمام بالعملاء .
- رؤية جديدة للعميل وإحتياجاته .

## إدارة توقعات العملاء فى المنظمات الخدمية:

- المقصود بتوقعات العملاء .
- محددات توقعات العملاء .
- مستوى الأداء المدرك للخدمة .

## التميز فى الخدمة طبقا للنموذج اليابانى:

- الإطار العام لإدارة التميز .
- متطلبات التميز فى الخدمة .
- تنمية وحفز الابتكار .
- تنمية وتفعيل التوجه لإرضاء العملاء .
- الالتزام بمفاهيم ومتطلبات الإدارة الهالية السليمة .
- الالتزام بأخلاقيات وقيم العمل الإيجابية .
- تنمية وتوظيف الرصيد المعرفي المتجدد للعاملين .
- تيسير وتفعيل فرص التعلم التنظيمي .
- تنمية آليات التفكير المنظومي والالتزام منهجية علمية فى بحث المشكلات واتخاذ القرارات.
- التوجه بالنتائج .

- التركيز على العملاء .
- الاهتمام المتوازن بأصحاب المصلحة .
- مقومات الخدمة المتميزة طبقا للنموذج الياباني :
- بناء استراتيجي متكامل .
- منظومة متكاملة من السياسات .
- هياكل تنظيمية مرنة ومتناسبة مع متطلبات الأداء .
- نظام متطور لتأكيد الجودة الشاملة يحدد آليات تحليل العمليات
- نظام معلومات متكامل يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة .
- نظام متطور لإدارة الموارد البشرية يبين القواعد والآليات لتخطيط واستقطاب وتكوين الموارد البشرية وتنميتها.
- نظام لإدارة الأداء يتضمن قواعد وآليات تحديد الأعمال .
- نظام متكامل لتقييم الأداء الفردي وأداء مجموعات وفرق العمل .
- قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير وتوفير مقومات التنفيذ السليم للخطط .

#### أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية
- ستطبق جميع المحاور من خلال ورش العمل

00201102843111 

info@minaretc.org 

www.minaretc.org 