**برنامج " إدارة التميز في خدمة العملاء - مستوى متقدم"**

* **الأهداف**

1. التعرف على أسرار التميز الحقيقية في خدمة العملاء
2. بناء القدرة على تقييم مستوى الخدمة المتميزة في أي قطاع
3. ممارسة مهارات تقديم الخدمة وفق نظرية التقديم المسرحي للخدمة
4. تنمية مهارات مقدمي الخدمة في التواصل مع العملاء
5. فن امتصاص غضب العميل وتحويل المشاكل الى فرص للولاء
6. تطبيق مهارات خدمة العميل عبر الهاتف وأسرارها
7. فهم طبيعة شكاوى العملاء وتقليل العوائق التي تمنع العميل من الشكوى
8. فن صناعة عملاء مدى الحياة

* **المحاور الرئيسية للبرنامج**

1. مقدمة تعريفية بالإبداع في خدمة العملاء ، وفن التعامل مع الجمهور وأهمية ذلك.
2. النظرة التقليدية للعملاء و النظرة الحديثة و الفرق بينهما و اثر التقدم العلمي والتكنولوجي في ذلك.
3. استراتيجيات التميز في خدمة العملاء و طرق تطبيقها.
4. تعريف المشاركين بالانماط السلوكية للعملاء و طريقة التعامل مع كل نمط منها.
5. طرق التعامل مع الناس الصعبين.
6. طرق الاستشعار عن بعد لمعرفة احتياجات و متطلبات العملاء من بعد.
7. اساليب تحمل الضغوط ، والتوتر، والآلام الناتجة عن التعامل مع العملاء والجمهور.
8. عناصر ومفاتيح الحوار والنقاش الفعال و المثمر.
9. طرق تحويل الحورات العقيمة الي حورات مثمرة.
10. طرق التعامل مع شكاوي العملاء.
11. لغة الجسم و اثرها في عملية الاتصال ، و زيادة فاعليته.و تمكين المشاركين من التعرف عما يجول بخاطر العملاء من خلال حركة كل عضو في جسم العملاء.
12. الطرق و الاساليب الحديثة في فهم العملاء و خلق الألفة معهم من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية