**مهارات المحافظة والعناية بالعميل**

**عن البرنامج**

سوف تتمكن من التخطيط والتنظيم لتقديم أفضل الممارسات في العناية بالعملاء والمحافظة عليهم، وتقديم خدمة متميزة لهم. وايضا من الفوائد التي سوف تكسبها هو تمكنك من الاتصال الفعال بالعملاء والتعامل الإيجابي مع شكاوى العملاء. وعلاوة على ذلك، سوف تتمكن من التعامل باحترافية مع الأنماط السلوكية لشخصيات العملاء المختلفة، والقدرة على قياس ولاء العملاء لتأكيد تقديم العناية بالعملاء والمحافظة عليهم .

**أهداف البرنامج**

* تطوير برامج العناية بالعملاء، والعمل على المحافظة عليهم.
* قياس رضا وولاء العملاء بطريقة مجدية ومنهجية للعناية والمحافظة عليهم.
* العمل وفقَ استراتيجيات وتكتيكات تتعلق بالمحافظة والعناية بالعملاء
* التعامل مع الأنماط السلوكية المختلفة للعملاء
* التعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء للعناية والمحافظة عليهم
* المحافظة والعناية بالعملاء بشكل فعال ومتميز لتحقيق رضاهم وكسب
* ولائهم.
* تطبيق الاستراتيجيات وأفضل الممارسات للمحافظة والعناية بالعميل