

## 19- البرنامج التدريبي: التميز في خدمة العملاء – أسبوع تدريبي

الهدف العام من البرنامج	اسم البرنامج	النتائج المتوقعة من البرنامج	محاور البرنامج والمحتوى العلمي
التميز في خدمة العملاء	تنمية قدرات ومهارات المشاركين في مجال خدمة العملاء بما يمكنهم من تلبية احتياجاتهم وتجاوز توقعاتهم.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتوقع في نهاية البرنامج أن يكون المشارك قادرًا على أن:</li> <li>- يدرك أهمية تقديم خدمات متميزة للعملاء والمرجعين.</li> <li>- يساهم في تقديم خدمة متميزة للعملاء.</li> <li>- يتعامل مع شكاوى العملاء.</li> <li>- يحقق التميز في خدمته للعملاء.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مفاهيم خدمة العملاء والخدمة المتميزة.</li> <li>- مفهوم العملاء وأنواعهم.</li> <li>- متطلبات تقديم الخدمة المتميزة.</li> <li>- آليات التعامل مع شكاوى العملاء واعتراضاتهم.</li> <li>- الاتجاهات الحديثة في تقديم الخدمة المتميزة: جوائز التميز.</li> </ul>		