

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

اسم البرنامج	التميز في خدمة العملاء
الهدف العام من البرنامج	تنمية قدرات ومهارات المشاركين في مجال خدمة العملاء بما يمكنهم من تلبية احتياجاتهم وتجاوز توقعاتهم.
النتائج المتوقعة من البرنامج	<ul style="list-style-type: none"> <li>- يتوقع في نهاية البرنامج أن يكون المشاركون قادرين على أن:</li> <li>- يدرك أهمية تقديم خدمات متميزة للعملاء والمراجعين.</li> <li>- يساهم في تقديم خدمة متميزة للعملاء.</li> <li>- يتعامل مع شكاوى العملاء.</li> <li>- يحقق التميز في خدمته للعملاء.</li> </ul>
محاور البرنامج والمحتوى العلمي	<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>