



مهارات وفنون الاتصال الهاتفي

أهداف البرنامج:

- الخدمة المتميزة للعملاء من خلال الهاتف
- إكساب المشاركين القدرة على التعامل مع المكالمات الواردة وترتيب أولوياتها
- تنمية قدرات المشاركين على التعامل مع الأنماط المختلفة من المتصلين
- معرفة حاجات المتصلين حسب خلفياتهم الثقافية
- مساعدة المشاركين لمعرفة نقاط قوتهم وضعفهم وعمل خطة للتطوير الذاتي

أسلوب التدريب:

المحاضرة القصيرة - أفلام فيديو - المناقشة الجماعية - الحالات العملية - مجموعات العمل

الشهادات:

يحصل المشاركون والذين أتموا ٨٠% من وقت البرنامج على شهادات مشاركة من **BTS**



البرنامج موجه إلى:

إلى كل الأشخاص الذين يرغبون في زيادة مهاراتهم في استخدام الهاتف والتعامل مع العملاء من خلاله.
والى موظفي البدلات وموظفي خدمة العملاء عبر الهاتف

محتويات البرنامج:

○ نظرة عامة

- أنظمة البدلات ومكاتب الخدمة
- التكنولوجيا الحديثة في البدلات

○ المهارات الأساسية لمساعدة المتصلين

- قيم مهاراتك الشخصية في الاتصال
- كيف تشعر العميل بـ (أهميته – أنك تفهمه بوضوح – أنك قادر على مساعدته - أنه يستطيع الاعتماد عليك ليصل إلى حل)



○ تأثير الصوت (إدارة الصوت)

- كيفية تأثير (نغمة وطبقة ودرجة الصوت – وسرعة الكلام – ومحاكاة العميل) في بناء علاقات سريعة مع العملاء
- تأثير لغة الجسد في المكالمات الهاتفية
- اختبار صوتك

○ الطرق الفعالة في صياغة وطرح الأسئلة على المتصلين

- تطوير صياغة الأسئلة لنصل إلى فهم احتياجات العميل
- بناء وتركيب السؤال
- استخدام الأسئلة (المفتوحة – والمحددة – والعكسية – والمطاطة)
- الوصول إلى طريقتك الخاصة في الأسئلة

○ مهارات الإنصات الفعال

- استخدام الإنصات الجيد كأسلوب رئيسي وفعال في مكالماتك
- أساليب لاستبطاط المعلومات من المتصلين غير الواضحين
- فهم ردود فعل المتصلين
- معرفة وفهم ثقافة المتصل من لهجته



○ توقعات العملاء

- إعداد وتجهيز حدود لتوقعات العميل
- متى نقول لا للعميل

○ معالجة الشكاوى والاعتراضات

- تنمية الجوانب الإيجابية في الاستجابة لمعالجة الاعتراضات والشكاوى
- أهمية المتابعة في معالجة الاعتراضات

○ السيطرة على الضغوط

- تمرين عملي للمحافظة على الهدوء
- التعامل مع الأشخاص الغاضبين والعدائين

○ المهارات العملية وخطة التطور الذاتي