



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



إدارة خدمة العملاء



ACTVET
Abu Dhabi Centre for
Technical and Vocational
Education and Training
مركز أبوظبي
للتعليم والتدريب
التقني والمهني

GInI GLOBAL
INNOVATION
INSTITUTE
Authorized Innovation Provider*

PMI Project
Management
Institute
Regional
Education
Provider



International Association
for Health and Occupational Safety
and the Environment

EFQM
Member



وصف الدورة :

في هذه الدورة سيتمكن المتدربون من اكتساب وتعلم كل ما هو اساسي ولازم من مهارات الاتصال الفعال وصقل الامكانيات الشخصية لمسؤولي خدمة العملاء وكل من له تعامل مباشر مع الجمهور وذلك من خلال تدريب عملي وورش عمل مع طرح احداث الاساليب المتبعة في مجال ادارة العلاقات بالعملاء وادارة شكاوي العملاء.

هدف الدورة .:

- الفهم الواضح لإدارة العلاقات بالعملاء وأهميتها
- مناقشة التحولات الهامة التي أحدثتها إدارة علاقات العملاء
- عرض للسياسات المختلفة في التعامل مع العملاء
- معرفة أنواع تقنيات إدارة علاقات العملاء
- التعريف بالبيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- كيفية بناء نظام إدارة علاقات العملاء
- كيفية إدارة شكاوى العملاء

الفئة المستهدفة :

- كافة الموظفين وخاصة من لهم صلة مباشرة أو غير مباشرة بتقديم الخدمة للزبائن على اختلاف أنواعها.

محتوى الدورة :

اليوم الأول: المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development

- ما هي إدارة علاقات العملاء
- التعريف بالمهام والمفهوم التسويقي الشخصي والتسويق التقليدي
- ما هي جوانب المؤسسة ذات العلاقة?
- المعرفة بالسوق والمعرفة بالذات والمعرفة بالعملاء
- التحولات الهامة التي أحدثتها إدارة علاقات العملاء
- التحول من الرضا إلى الولاء
- التحول من التعاملات إلى العلاقات

اليوم الثاني:

- القواعد الذهبية لتحويل التعاملات إلى علاقات
- فوائد إدارة علاقات العملاء وأهميتها
- تقييم العملاء حسب درجة: الربحية، الولاء، الرضا، الشكاوى ... إلخ
- هل أنت بحاجة لإدارة علاقات العملاء

- التركيز على ربحية العميل

اليوم الثالث:

- أسلوب الاتصال بالعملاء
- محاور القيمة : خصائص المنتجات
- سياسات التعامل مع العملاء ، إكتساب العملاء الجدد , الاحتفاظ بالحاليين, استعادة القدامى
- ولاء العملاء : العوامل المؤثرة على ولاء العملاء
- تقنيات إدارة علاقات العملاء
- الاتصالات الداخلية والخارجية

اليوم الرابع:

- البيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- البيانات الديمغرافية والبيانات السلوكية ... إلخ
- كيفية بناء قاعدة المعلومات
- مرحلة تحديد المعلومات اللازمة ومصادرها
- مرحلة الحصول على المعلومات وتبويبها
- مرحلة الاستفادة من المعلومات
- مرحلة تطوير المعلومات وتعديلها
- سمات وخصائص قاعدة المعلومات: التفاصيل, الحداثة ... إلخ

اليوم الخامس:

- موقع إدارة علاقات العملاء في دورة المؤسسة
- أسباب فشل إدارة علاقات العملاء وكيفية التغلب عليها
- من هو العميل المربح
- خطوات التعامل مع العملاء المربحين
- إدارة شكاوى العملاء
- لماذا لا يشتكى العملاء
- الخطوات الهامة في حل المشاكل
- نقل الخبرة داخل المؤسسة

رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء.

منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل .
- تبادل ادوار.
- حالات عملية وتطبيقية .
- العرض.

جدول توقيت الدورة :

08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى

10:00 – 10:15 استراحة

10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية

12:15 – 12:50 استراحة + صلاة

12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development