



## قياس رضا العملاء

## وصف الدورة :

إن الهدف الرئيسي لأي منظمة هو رضا العملاء والذي يمثل الركيزة الأساسية التي تقوم عليها من خلال هذا البرنامج التدريبي والذي يوضح دور ومسؤولية إدارة خدمة العملاء وباقي إدارات المنظمة في قياس رضا العملاء والأدوات والأساليب التحليلية المستخدمة في هذا المجال.

## هدف الدورة .:

عند انتهاء البرنامج يكون المشاركون قد:

- ناقش المفاهيم الأساسية لرضا العملاء
- تعرف على التقنيات الحديثة لقياس رضا العميل
- اكتسب المعارف اللازمة التي تمكنه من تحليل مؤشرات قياس رضا العملاء
- مناقشة شكاوى العملاء وكيفية معالجتها

## الفئة المستهدفة :

- مديري وأخصائيي التسويق ومساعدتهم.
- مسئولو العلاقات مع العملاء

## محتوى الدورة :

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

- مفهوم التسويق ورضا العملاء
- التعريف بالتسويق الشخصي و التسويق التقليدي.
- التعريف برضا العملاء.
- التحول من الرضا الي الولاء.
- الإطار العام لقياس رضا العملاء

## اليوم الثاني

- دور ومسئولية العلاقات مع العملاء في قياس رضا العملاء
- أسلوب الاتصال بالعملاء.
- تصميم حملات قياس رضا العملاء
- جمع البيانات عن رضا العملاء
- البيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- البيانات الديمغرافية والبيانات السلوكية ... إلخ

### اليوم الثالث

- كيفية بناء قاعدة المعلومات
- مرحلة تحديد المعلومات اللازمة ومصادرها
- مرحلة الحصول على المعلومات وتبويبها
- مرحلة الاستفادة من المعلومات
- مرحلة تطوير المعلومات وتعديلها

### اليوم الرابع

- سمات وخصائص قاعدة المعلومات: التفاصيل, الحدائق ... إلخ
- موقع إدارة علاقات العملاء في دورة المؤسسة
- الاستقصاءات وكيفية تصميمها وتحليلها
- مجموعات التركيز والمقابلات المعمقة
- الملاحظة الشخصية لردود افعال العملاء

### اليوم الخامس

- تشخيص شكاوى العملاء ومعالجتها
- إدارة شكاوى العملاء
- لماذا لا يشتكى العملاء؟
- الخطوات الهامة في حل المشاكل
- نقل الخبرة داخل المؤسسة
- مفهوم ادارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء
- مبادئ ادارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء

International Centre For Training & Development

### 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 و تطبيقية .
- 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

