

التميز في خدمة العملاء

المؤسسة الموجهة بثقافة العميل

13 - 15 يناير 2019



الكويت

- الخدمة الأسطورية Legend Service كيف نحققها؟
- رحلة العملاء Customers Journey ما هي قواعدها الذهبية؟
- العملاء الصعبين Difficult Customers ما هو الحل الامثل معهم؟
- هدايا العملاء Customers Gifts



- مستشار تدريب وتطوير- الشركة الكويتية للاستثمار.
- خبرة 30 سنة في مجال التدريب والاستشارات في القطاع الخاص / العام
- تقلد العديد من المناصب الإدارية.
- مستشار تدريب في شركة فيفا للاتصال.
- مدير عام شركة الاستثمار البشري للتدريب والاستشارات – الكويت (سابقاً)
- مدير عام شركة الإبداع الخليجي للتدريب والاستشارات – الكويت (سابقاً)
- مدير إدارة مركز التدريب والتطوير في بيت التمويل الكويتي.
- مدرب ومرخص معتمد من بيوت الخبرة العالمية :

(Crestcom International - Thomas International -
Management Center Europe - Services Quality
Institute - ASTD)

أ. خالد محمد القصار

الأهداف التدريبية

- 01 التعرف على مجموعة من الاستراتيجيات التي تحقق الريادة في الخدمة للمؤسسات
- 02 إدراك تأثير طبيعة عمل موظفي الخط الأول على أداء الشركة وسمعتها في الأسواق التي تعمل فيها
- 03 التزود بالمهارات والمفاهيم التي تحقق جودة الخدمة والتميز في الأداء اليومي
- 04 اكتشاف أنماط وشخصيات العملاء وتحديد الأسلوب الأمثل للتعامل مع الأصعب منها

لن البرنامج؟

- 01 مدراء التسويق
- 02 مدراء خدمة العملاء
- 03 موظفو خدمة العملاء
- 04 تنفيذيو التسويق
- 05 مدراء العلاقات العامة
- 06 مسؤولو الجودة
- 07 ممارسو العلاقات العامة
- 08 مسؤولو تطوير المنتجات والخدمات

المحاور التدريبية

01

لماذا التمحور حول العميل؟

- تقييم مستوى الخدمة الشخصي والمؤسسي (استقصاء أولي)
- أهمية العملاء للمنظمة وسمات المنظمة التي توجه نشاطها تبعاً لرغبة العملاء
- نموذج Profile في تصنيف العملاء وكيفية التعامل معهم
- طبيعة خدمة العملاء والعناصر التي تتكون منها ومسئولية القيام بها

02

الأبعاد الحاكمة لثقافة المؤسسات الموجهة لخدمة العميل

- تحديد إستراتيجية خدمة العملاء
- الاستماع والفهم لاحتياجات العملاء والاستجابة لها
- وضع معايير ومستويات أداء الخدمة وقياس الأداء
- تدريب ودعم الموظفين في مجال خدمة العملاء
- تقدير ومكافأة الانجاز

03

رحلة العملاء

- الألية ... والإجراء
- القواعد الذهبية الخمس لخدمة الزبائن
- التعرف إلى أنواع السلوك الثلاثة في مجال خدمة الزبائن
- كيف تتخطى توقعات العميل (الاستراتيجية والخطوات)

04

العملاء الصعبين

- التعامل مع مشاعر العميل صعب الإرضاء وأحاسيسه بشكل استراتيجي.
- الحرص على وجود قاسم مشترك بينك وبين مثل هذا العميل
- مواجهة مثل هذا النوع من العملاء برفق ولطف
- تفسير الحل للمشكلة التي يعاني منها العميل الساخط
- استخدام مهارات الاستماع الإيجابي النشط

05

شكاوى العملاء

- هل هي «مهارة التعامل مع شكاوى العملاء» .. أم «إدارة شكاوى العملاء»؟
- هل هي تحدي .. أم فرصة؟
- هل هي حقائق .. أم تصورات؟
- الإعلانات والشكاوى (السبب والنتيجة؟؟؟)
- Case Study from Harvard Business School

06

كيف نجعل خدمة العملاء مسؤولية الجميع؟

- كيف تعين وتدرّب وتحتفظ بموظفي الخدمة المتميزين (تجارب رائدة لمؤسسات عربية)
- مبدأ التمكين (Empowerment) الأهمية والألية
- رضا العملاء وحلقات الولاء لمؤسسات (COCO)
- كيف ترى مؤسستك من خلال عيون عملائك (الألية والتطبيق)
- كيف تتعامل مع العملاء الصعبين.؟

نموذج التسجيل

التميز في خدمة العملاء

تفاصيل المشاركة :

- وقت انعقاد البرنامج : 9:00 صباحاً - 2:00 ظهراً
- لغة البرنامج : اللغة العربية
- مكان انعقاد البرنامج : الكويت
- تاريخ انعقاد البرنامج : 13 - 15 يناير 2018

التكلفة والتسجيل :

سعر البرنامج \$ 1125 أو 340 د.ك (شاملة المادة وشهادة حضور البرنامج، والضيافة والغداء خلال البرنامج)
الخصومات :

خصم التسجيل المبكر	10% عند التسجيل المبكر حتى 20 ديسمبر 2018	1015 \$ أو 305 د.ك
3 مشاركين	15% لكل مشارك	960 \$ أو 290 د.ك
4 مشاركين	20% لكل مشارك أو مشارك خامس مجاني	900 \$ أو 270 د.ك
5 مشاركين أو أكثر	25% لكل مشارك أو مشارك مجاني لكل أربع مشاركين	840 \$ أو 255 د.ك

بيانات الجهة :

اسم الجهة : اسم الشخص المسؤول :
المسمى الوظيفي : الهاتف : البريد الإلكتروني :

بيانات المشارك (1) :

الاسم : المسمى الوظيفي :
الهاتف : البريد الإلكتروني :

بيانات المشارك (2) :

الاسم : المسمى الوظيفي :
الهاتف : البريد الإلكتروني :

بيانات المشارك (3) :

الاسم : المسمى الوظيفي :
الهاتف : البريد الإلكتروني :

الدفع :

إصدار شيك أو تحويل بنكي باسم : Gulf Innovation Company

IBAN (KW56KFHO000000000011010195808) Kuwait Finance House - H.O. Branch - Kuwait Swift Code: KFHOKWKW	طريقة الدفع بالدينار الكويتي
IBAN (KW58KFHO0000000000091010158908) Kuwait Finance House - AL-Fiha Branch - Kuwait Swift Code: KFHOKWKW	طريقة الدفع بالدولار الأمريكي

الدفع الإلكتروني :     

شروط التسجيل :

- برضاء أن يكون التسجيل على طريقة النموذج المعتمد وموقع من الشخص المسؤول
- في حالة الإلغاء بعد استلام النموذج تدفع الجهة 500 \$ رسوم إدارية
- الإلغاء يكون بكتاب خطي وليس شفهيًا
- في حالة الغياب تدفع قيمة الرسوم كاملة

الموافقة على التسجيل :

أوافق أنا الشخص المسؤول على المشاركة في البرنامج المدون أعلاه وقد اطلعت على كافة شروط التسجيل والإلغاء

التوقيع :

Head Office

State of Kuwait
Tel.: (965) 22404883
Fax: (965) 22404852

Sultanate of Oman
Tel.: (968) 91770559
Fax: (968) 24489670



gulf_innovation



@gulf_innovation



gulf-innovation



g.innovation



gulfinnovation1

(965) 98853311

@ info@gulfinnovation.com

gulfinnovation.com