

الخطة الزمنية لدورة التميز في خدمة العملاء

المحاضرة الأولى :

الأداة	الدقائق	المحتوى
حوار مفتوح	27.8	- المقدمة
محاضرة + نقاش	14.29	-1 تعريف العميل
محاضرة + نقاش	17.9	-2 النجاح او الفشل في خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	10.46	-3 العناية بالعملاء
محاضرة + نقاش	16.50	-4 اساسيات خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	7.54	-5 الخدمة المتميزة
محاضرة + نقاش	18.7	-6 أهمية خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	14.27	-7 مواصفات موظف خدمة العملاء

المحاضرة الثانية :

الأداة	الدقائق	المحتوى
محاضرة + نقاش	17.17	1- اهداف خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	23.96	2- المهام الاساسيه لموظف خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	18.8	3- استراتيجيه خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	15.35	4- خطوات فعالة لخدمة العملاء
محاضرة + نقاش	8.37	5- تقديم خدمة متميزة
محاضرة + نقاش	4.31	6- متى يتوقف العميل عن التعامل مع المنشأة؟
محاضرة + نقاش	11.56	7- سعادة العميل
محاضرة + نقاش	11.5	8- قياس جودة أداء الخدمة
محاضرة + نقاش	2.44	9- تحسين خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	4.22	10- قاعدة معارف خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	5.54	11- فوائد استخدام قاعدة معارف خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	,58	12- تجربة العملاء
محاضرة + نقاش	4.22	13- اكتساب العملاء
محاضرة + نقاش	13.11	14- مثال تطبيقي

المحاضرة الثالثة :

الأداة	الدقائق	المحتوى
محاضرة + نقاش	8.9	1- قمع المنتجات
محاضرة + نقاش	20.4	2- مشاكل خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	7.51	3- أنواع العملاء
محاضرة + نقاش	8.22	4- شكاوي العملاء
محاضرة + نقاش	31.65	5- أسباب شكاوي العملاء
محاضرة + نقاش	11.27	6- معالجة شكاوي العملاء
محاضرة + نقاش	9.13	7- امتصاص غضب العميل
محاضرة + نقاش	1.43	8- الفرق بين رضا العميل وولاء العميل
محاضرة + نقاش	4.5	9- قياس رضا العميل
محاضرة + نقاش	4.34	10- لغة الجسد
محاضرة + نقاش	,24	11- اركان الاتصال
محاضرة + نقاش	4.37	12- معوقات الاتصال
محاضرة + نقاش	,31	13- الفرق بين السماع والاستماع
محاضرة + نقاش	3.4	14- أسس الاتصال الهاتفي
محاضرة + نقاش	6.8	15- كسب العملاء
محاضرة + نقاش	,19	16- وسائل التواصل مع العملاء
محاضرة + نقاش	1.48	17- عبارات خاطئة
محاضرة + نقاش	1.40	18- اتيكيت خدمة العملاء
محاضرة + نقاش	1.32	19- تقديم خدمة جيدة للعميل
محاضرة + نقاش	7.53	20- مثال تطبيقي للخدمة الجيدة

مدة الدورة : 3 أيام

اجمالي الدقائق: 12 ساعة