

الاهداف العامة:

- تزويد المشاركين مفهوم مراكز خدمة العملاء.
- تزويد المشاركين بمفهوم استخدام التكنولوجيا في مراكز خدمة العملاء.
- اكساب المشاركين مهارات استخدام ادارة الجودة في مراكز خدمة العملاء.
- تزويد المشاركين بمفهوم استخدام مؤشرات وقياس الاداء في مراكز خدمة العملاء.
- اكساب المشاركين بمهارات الاتصال وفنون استخدام الهاتف
- اكساب المشاركين بمهارات الاستماع وتكنيك طرح الاسئلة

الاهداف التطبيقية:

- بنهاية هذه الدورة يكون المشارك قادرا على:
- إدراك وفهم خصائص مركز خدمة العملاء وأبعاد ومعايير جودته.
- إدراك معنى "جبل جليد" شكاوى العملاء.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- التعامل مع مختلف أنماط وسائط تخزين المعلومات.
- معالجة اعتراضات العملاء من خلال ادوات مركز خدمة العملاء.
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.
- استراتيجيات خدمة مركز خدمة العملاء لتحسين الصورة الذهنية للمنظمة

المحتويات:

- مفهوم واهمية مراكز خدمة العملاء واهداف مراكز خدمة العملاء..
- وظائف مراكز خدمة العملاء وتكنولوجيا مركز خدمة العملاء Call Center
- دور استخدام التكنولوجيا في مراكز خدمة العملاء.
- تعقب ومتابعة الاتصالات من خلال استخدام التكنولوجيا في مراكز خدمة العملاء.
- الاتجاهات الحالية في مجال تكنولوجيا مركز خدمة العملاء.

- ادوات التكنولوجيا في مراكز خدمة العملاء.
- عملية مراقبة الجودة في مركز خدمة العملاء Call Center
- متطلبات الجودة لمركز خدمة العملاء Call Center
- تحديد معايير مراقبة الجودة في مركز خدمة العملاء.
- وضع برنامج مراقبة جودة لمهام مركز خدمة العملاء.
- مقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية لمركز خدمة العملاء.
- فنون ومهارات استخدام الهاتف ومهارات استخدام الهاتف
- مفهوم الاتصال الفعال وأهميته ومقوماته وعوامل نجاح عملية الاتصال

المستهدفون:

جميع الموظفين العاملين في مجال المبيعات والتسويق الهاتفي وخدمات العملاء

عدد الايام: (3) ايام

عدد الساعات: (20)

- تاريخ الإنعقاد : 12 - 2023/2/14
- تبدأ الساعة (8:30) صباحا حتى الساعة (2:30) ظهرا
- رسوم المشارك:- 60,000 ستون الف جنيه
- (تشمل الرسوم وجبة الإفطار و المادة التدريبية و رسوم منح الشهادة)

المدرّب:

- 1- أ.تنزيل صديق _ شركة زين للاتصالات
- 2- أ.هشام عيسى محمد - أخصائي تسويق - متفرغ

طرق واساليب التدريب:

- المحاضرات القصيرة - التطبيقات العملية - تمارين وأسئلة سريعة