



Introductory	Intermediate	Advanced
--------------	--------------	----------

اسم الدورة: المهارات الأساسية لموظفي مركز الاتصال وخدمة المتعاملين

أهداف الدورة:

لتمكين المشاركين من وضع وتنفيذ المهارات المناسبة لتحسين مركز الاتصال و جودة خدمة العملاء
موجهه إلى:

مدراء وموظفو مركز الاتصال

الإطار العام للبرنامج:

بعد الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تعلم قيمة خدمة العملاء
- الممارسة وتطبيق العمل.
- تلبية احتياجات العملاء.
- التعامل مع شكاوى العملاء وحلها مشاكلهم.
- أخلاقيات الممارسة المهنية ومصداقية المعلومات.

قيمة من ممتاز خدمة العملاء:

- احتياجات العملاء الخدمة؟
- فهم توقعات العملاء.





Introductory	Intermediate	Advanced
--------------	--------------	----------

• كيفية التعامل مع العملاء الاحتياجات

العاطفية.

فعالية أدوات وتقنيات عبر الهاتف:

- التوعية بشأن المنتجات / الخدمات.
- تطبيق العمل المطلوب من موظف الخدمة بأسرع وقت ممكن.
- التميز بين ردة الفعل في خدمة العميل الصعب

طرق التدريب:

عرض وشرح من قبل استشاري التدريب وتمارين ومناقشات وتطبيقات عملية وتدريبات
جماعية وورش عمل

