



للتدريب و الاستشارات الإدارية  
Muthabara Training Center  
muthabara.ae

الإحتفاظ بالعملاء إلى الأبد

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٧ أكتوبر - ٣١ أكتوبر ٢٠٢٤	شرم الشيخ	٣٢٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>

#### أهداف البرنامج:

1. مهارات الخدمة المتميزة للعملاء لتحقيق أعلى معدلات الرضا و الإحتفاظ بالعملاء إلى الأبد
2. كيفية التغلب على الإعتراضات و الشكاوى ومهارات التفاوض لتعامل أكثر سهولة وبسر مع العملاء.

للتدريب و الاستشارات الإدارية  
Muthabara Training Center

#### المستفيدون:

مدراء و مشرفي التسويق و فرق عمل التسويق ومسؤولي خدمة العملاء.


#### المحتويات:

- مفهوم الخدمة في إدارة الشركة
- أهم الصفات التي يجب أن يتصف بها مقدم الخدمة
- إسأل نفسك "نقاط هامة في خدمة العميل" ..
- دليل الريادة
- مؤشرات الريادة في الخدمة
- الإلتزام بالريادة
- ما يريدُه العملاء ..

- نموذج الرضاء الكامل
- القيمة الإجهالية للعهيل
- نقطة تحول العهيل هو بؤرة الالهتمار..
- تحطيم جبل الجليد
- أبعاد جودة الخدمة
- قيم أدائك.. وأداء شركتك
- أسس العناية وبديهيات التهيز
- هن سيدفع الثهن ٢٢
- للجودة الهمهيزة .. عناصر
- وللعناية مظهر ..
- مظهر الإهمار ..
- الصراعات الشخصية بينك وبين طالبي الخدمة
- استخدام أساليب التفاوض
- أساليب التفاوض الشائعة
- الاستقصاء
- التغذية الاسترجاعية للاستقصاء

### أساليب التدریب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التهارين الجماعية

00971504646499 

info@muthabara.ae 

www.muthabara.ae 