



للتدريب و الاستشارات الإدارية
Muthabara Training Center
muthabara.ae

الإحتفاظ بالعملاء إلى الأبد

احجز مقعدك

الرسوم (\$) ٣٢٠٠

اماكن الإنعقاد

٢١ سبتمبر - ٢٥ سبتمبر ٢٠٢٥ دبي

[سجل الآن](#)

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 يريد العملاء ..

- نموذج الرضاء الكامل
- القيمة الإجهالية للعميل
- نقطة تحول العميل هو بؤرة الاهتمام..
- تحطيم جبل الجليد
- أبعاد جودة الخدمة
- قيم أدائك.. وأداء شركتك
- أسس العناية وبديهيات التهيز
- من سيدفع الثمن ؟؟
- للجودة المتميزة .. عناصر
- وللعناية مظاهر ..
- مظاهر الإهتمام ..
- الصراعات الشخصية بينك وبين طالبي الخدمة
- استخدام أساليب التفاوض
- أساليب التفاوض الشائعة
- الاستقصاء
- التغذية الاسترجاعية للاستقصاء

أساليب التدريب:

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

00971504646499 

info@muthabara.ae 

www.muthabara.ae 