

اسم البرنامج التدريبي

دورة تنمية مهارات موظف الاستقبال والصفوف الأمامية



عدد الأيام	مدة الدورة	 المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني Technical and Vocational Training Corporation	رقم اعتماد الدورة
5 أيام	25 ساعة		727565626



وصف البرنامج التدريبي:

بصفتك موظف استقبال ، فأنت غالبًا ما تكون أول نقطة اتصال بين الجمهور والمؤسسة التي تعمل بها، ويهتم هذا البرنامج التدريبي بتنمية مهارات موظف الاستقبال وموظفي الصفوف الأمامية بما يساعدهم على تحقيق المزيد من النجاح والتحسين من كفاءة عمل المؤسسة عن طريق تزويد المتدربين بالأسس و الأساليب العملية اللازمة لفهم الأبعاد السلوكية في التعامل مع الجمهور وتحليل أنماط المتعاملين وكذلك صقل مهارات الاتصال الفعال بين موظفي الصفوف الأمامية والجمهور من خلال التدريب على أساليب الإنصات الفعال والتعامل مع اعتراضات العملاء و كيفية مواجهتها بإيجابية من منظور العلاقات التبادلية المكملة والمتقاطعة والخفيفة وتطويعها لزيادة التفاعل وتدفع الحوار بين العملاء وموظفي المكاتب الأمامية في ضوء الدوافع والعلاقات والاتصالات التي تحقق رضا العملاء وتحديد الخصائص العلمية للعلاقات الفعالة.

الهدف العام للبرنامج التدريبي

تأهيل تدريب موظفي الاستقبال والاستعلامات وموظفي المكاتب الأمامية التي تشير في الغالب إلى موظفي المبيعات والتسويق للشركة وتزويدهم بالأسس اللازمة لتنمية مهارات التواصل الفعال التطبيقية مع الجمهور والعملاء على اختلاف أنماطهم بما يحقق ضبط الأداء الوظيفي وتطويره لأبعد حدود.

محتويات الدورة

(1): العميل – أنماط العملاء وطرق التعامل معهم

ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:

- تعريف العميل
- أهمية العناية بالعملاء من أجل نجاح المنشأة
- نتائج البحوث والدراسات والتجارب في مجال خدمة العملاء
- أنماط شخصيات العملاء
- السمات المميزة لأنماط العملاء
- مهارات التعامل مع أنماط شخصيات العملاء
- ورشة عمل (تطبيقات وحالات ونماذج عملية)

(2): مفهوم ومعايير التميز في خدمة العملاء

ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:

- مفاهيم (التميز - الخدمة المتميزة - الخدمة فائقة التميز)
- أسس التميز في خدمة العملاء (نوع الخدمة - طبيعة طالب الخدمة - طبيعة مقدم الخدمة)
- أسس الخدمة المتميزة للعملاء
- الاستعداد النفسي لتقديم خدمة متميزة
- كيف تعرف أنك قدمت خدمة متميزة
- معوقات التميز في خدمة العملاء
- ملامح وصفات مقدمي الخدمة المتميزة ومقدمي الخدمة غير المتميزة
- حاجات العملاء العشرة والمعايير التسع لتقديم الخدمة المتميزة
- ما يجب أن تفعله وما يجب تجنبه لتقديم خدمة متميزة
- ورشة عمل (تطبيقات وحالات عملية ومشاعل تدريبية وفق استراتيجية التعلم النشط المتمركز حول المشارك)

(3): مهارات الاتصال الفعال والإنصات

ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:

- ماهية الاتصال الفعال
- أساليب الاتصال الفعال
- متطلبات الاتصال الفعال مع العملاء

- مهارات الإنصات
- أهمية الإنصات في الحوار وأثناء عملية الاتصال
- معوقات الإنصات
- أساليب تحويل احتياجات العميل إلى رغبة في التعامل
- أساليب وطرق طرح الأسئلة
- كيف تسوق نفسك
- ورشة عمل (تطبيقات وحالات عملية ومشاكل تدريبية وفق استراتيجية التعلم النشط المتمركز حول المشارك)

(4): مهارات التعامل مع اعتراضات وشكاوى العملاء

ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:

- مفهوم اعتراضات العملاء
- أهمية الاهتمام باعتراضات العملاء
- أسباب اعتراضات العملاء
- أنواع اعتراضات العملاء
- كيف يمكن مواجهة اعتراضات العملاء
- الاسباب المحتملة لفشل مواجهة اعتراضات العملاء
- أهمية التعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء
- المصادر الأساسية لشكاوى العملاء
- دور موظف الاستقبال في التعامل مع شكاوى العملاء
- ورشة عمل (تطبيقات وحالات عملية ومشاكل تدريبية وفق استراتيجية التعلم النشط المتمركز حول المشارك)

(5): مهارات صفات موظف الاستقبال الناجح

ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:

- مهارات التقديم والتعريف للموظف بنفسه للجمهور
- المهارات التنظيمية والإدارية (تنظيم الأدوات - الملفات - متطلبات العمل)
- مهارات تنمية القدرات والمعلومات التقنية حول الأجهزة الإلكترونية والمكتبية
- مهارات رفع حجم الاستعداد الإداري

- مهارات ممارسة تعدد المهام وتنظيم الوقت
- مهارات التعامل مع العملاء والجمهور والترحيب بهم
- مهارات السلوك الإيجابي واكتساب ثقة الجمهور
- مهارات الاستماع والتحدث ومبادئ اقناع العملاء
- مهارات الحفاظ على حسن المظهر الخارجي اللائق والشكل الجيد
- ورشة عمل (تطبيقات و حالات عملية)



*التسجيل أيضا متاح إذا تواصلت معنا مباشرة عبر الواتساب 0559023004

ملاحظات هامة :

1- للدفع البنكي : الحساب البنكي (الراجحي) : 202608011666696

2- للدفع البنكي : الحساب البنكي (الأهلي) : 36784743000108

3- لتأكيد حجز المعقد التعليمي ، نرجوا منك بعد إكمال الدفع ارسل صورة إيصال الدفع إلي الواتساب 0559023004

انتهى،،،