Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

البائع المحترف وإدارة خدمة العملاء

Sector Name

التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

Document Type

Generated by Boostlab

Click Here To Visit Course

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

البائع المحترف وإدارة خدمة العملاء

Course Introduction

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتمكين مسؤولي المبيعات المحترفين من تصميم استراتيجية متكاملة لخدمة العملاء، وتوضيح آليات تطبيقها بطريقة عملية، مع تزويدهم بمفاتيح الابتكار في إسعاد العملاء، تطوير استراتيجية فعالة لتعزيز ولاء العملاء بعد إتمام البيع، وبناء قاعدة معلومات شاملة ترصد توجهات العملاء ورؤاهم المستقبلية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To Visit Course

البائع المحترف وإدارة خدمة العملاء

Target Audience

✓ مندوبو المبيعات.

✓ موظفو مراكز الاتصال وخدمة العملاء.

✓ مسؤولو حسابات العملاء.

✓ فرق الدعم الفني والتجاري في الشركات.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To Visit Course

البائع المحترف وإدارة خدمة العملاء

Learning Objectives

- ✓ التعرف على دور خدمة العملاء المتميزة في تعزيز عملية البيع الفعال.
- ✓ التعرف على الأنواع المختلفة من العملاء واستراتيجيات التعامل مع كل منهم.
- ✓ فهم مبادئ تقديم خدمة متميزة للعملاء قبل وأثناء وبعد إتمام البيع.
- ✓ التعرف على "مُمكّنات السعادة" لتقديم خدمات تفوق توقعات العملاء.
- ✓ إتقان بناء وتصميم خطة لتطوير ولاء العملاء بعد إتمام البيع.
- ✓ استخدام منهجيات تقييم وتعزيز مستوى الخدمة المقدمة.
- ✓ تنمية المهارات للتعامل مع اعتراضات العملاء والشكاوى وكيفية التجاوب معهم لعلاجها

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To Visit Course

البائع المحترف وإدارة خدمة العملاء

Course Outline

✓ DAY 01

مدخل إلى إدارة خدمة العملاء:

- ✓ من هو العميل وما هي توقعاته؟
- ✓ رحلة المتعامل وتوقعاته في كل مرحلة .
- ✓ الحاجات الأساسية للعملاء.
- ✓ أسباب تدني خدمة العملاء بعد عملية البيع.
- ✓ لماذا يتم فقدان العملاء بعد عملية البيع؟
- ✓ "مُمكّنات السعادة" والإرشادات والمهارات التي يمكن لمسؤول المبيعات الرجوع إليها.
- ✓ دوافع السعادة لدى العملاء.
- ✓ مجالات تحسين الخدمات.
- ✓ دراسة حالات.

تحليل العملاء وإتقان التعامل معهم:

- ✓ ماهي الانواع المختلفة للعملاء؟
- ✓ المتعامل الحازم – موجه إلى النتائج.
- ✓ المتعامل المحلل – موجه إلى التفاصيل.
- ✓ المتعامل الودود – موجه إلى الأشخاص.
- ✓ "مهارات الذكاء العاطفي المطلوبة للتعامل المثالي مع العملاء "دراسة حالات".
- ✓ تطوير مهارات التواصل الفعال
- ✓ مهارات التواصل غير الشفهي
- ✓ مهارات التواصل الكلامية
- ✓ تقديم مظهر احترافي لائق

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To vist Course

BOOST

البائع المحترف وإدارة خدمة العملاء

Course Outline

✓ Day 02

مبادئ خدمة العملاء للبيع المتميز:

- ✓ الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء.
- ✓ تطوير خدمة العملاء المتميزة قبل وأثناء وبعد عملية البيع.
- ✓ وضع معايير الخدمة وقياس الأداء.
- ✓ اختيار وتدريب وتمكين الموظفين.
- ✓ عناصر تقييم جودة الأداء.
- ✓ شبكة جودة الخدمة.

تعزيز ولاء العملاء:

- ✓ خطوات تطوير جودة خدمة العميل.
- ✓ كيف تصمم برامج ولاء العميل وتدمجها مع عملية البيع؟
- ✓ ماذا تحتاج كمسؤول مبيعات لتتميز في خدمة العملاء؟
- ✓ عناصر الخدمة المتميزة.
- ✓ خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To vist Course

البائع المحترف وإدارة خدمة العملاء

Course Outline

✓ Day 03

جودة الخدمة وإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء:

- ✓ العناصر الأساسية لنظام إدارة الشكاوى.
- ✓ نطاق المبادئ التوجيهية.
- ✓ سياسة معالجة الشكاوى.
- ✓ المسؤولية والسلطة.
- ✓ أهداف معالجة الشكاوى.
- ✓ تخطيط وتصميم نظام إدارة الشكاوى.
- ✓ الاستلام والتسجيل والمتابعة.
- ✓ التقييم والتحقق.
- ✓ تحليل الشكوى: تحليل السبب الجذري.
- ✓ ترتيب المشكلات حسب الأولوية.
- ✓ إيجاد حلول ناجحة وفعالة.
- ✓ قياس أداء نظام إدارة الشكاوى وتطويره.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To vist Course

Consulting and Training | Reach New Heights

البائع المحترف وإدارة خدمة العملاء

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Sept. 6, 2027	Sept. 8, 2027	3 days	3950.00 $	Austria , Vienna
Dec. 28, 2026	Dec. 30, 2026	3 days	3250.00 $	UAE , Dubai
Jan. 31, 2027	Feb. 2, 2027	3 days	3250.00 $	KSA , Riyadh
May 10, 2027	May 12, 2027	3 days	3250.00 $	UAE , Dubai

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To vist Course

info@boostuae.com info@boostorg.com