

محترف الأعمال المعتمد - CBP™ Professional

المستوى التأسيسي - خدمة العملاء Customer Service

نظرة عامة على الدورة التدريبية

رأس مال المؤسسات هي سمعتها. والسمعة الطيبة لا تُبنى في يوم وليلة، وإنما هو جهد متواصل يؤديه جميع أفراد الفريق، بدءًا من الموظف وحتى المدير. والمؤسسة ذات السمعة الطيبة هي تلك التي تهتم بعملائها وتعمل على تلبية متطلباتهم من خدمات وحتى في طريقة تلبية الخدمة. فبعض المؤسسات قد تؤدي خدمات جيدة ولكن في نفس الوقت ينقصها فريق للتواصل ودعم العملاء يكون عنده من الكفاءة ما يعمل على صيانة سمعة الشركة.

ولما كان من مقتضيات النجاح المؤسسي إرضاء العميل ووضع مصالحته في أعلى سلم الأولويات، ظهرت الحاجة إلى وجود مسئول متخصص للتعامل مع العملاء وإسعادهم وتلبية متطلباتهم وقياس مدى رضائهم لضمان التميز المستمر. وقد كان لدولة الإمارات العربية السبق في إيجاد تلك الخدمة حيث أنشأت وزارة للسعادة تعمل على إسعاد كافة المتواجدين على أرض الإمارات، فالأمر تعدى الخدمة إلى الإسعاد وهي أعلى مستويات الخدمة. لهذا فإننا نقدم برنامجنا التدريبي الذي يهتم بتدريب المشاركين على تطوير المهارات اللازمة لخدمة العملاء وإسعادهم. وقد تطور هذا البرنامج مستشارون ذو خبرة وثيقة في هذا المجال.

هذا البرنامج المعتمد يقدم شرح مفصل لمعنى وأهمية خدمة العملاء، ويحدد مهارات الاتصال الأساسية المطلوبة، ومدى فاعلية استخدام اللهجة في التحدث مع العملاء وفهم وتطبيق وتحليل خدمة العملاء المتميزة.

هذا البرنامج يوفر الأسس المثالية لجودة خدمة العملاء ويركز على بناء العلاقات مع العملاء مدى الحياة من خلال تطوير استراتيجيات رعاية العملاء الفعالة.

يقدم هذا البرنامج سيناريوهات متعددة في التدريب العملي والتفاعلي لتنمية مهارات خدمة العملاء اللازمة لتوفير التميز في الخدمة حسب المعايير الدولية.

الأهداف الرئيسية لبرنامج خدمة العملاء CBP™ Professional

نظرًا لأهمية خدمة العملاء في تحسين الإنتاجية ورفع كفاءة العمل، فقد كان تقديم المهارات الضرورية لاحتراف خدمة العملاء شيئاً أساسياً. حيث يهدف برنامج التدريب "خدمة العملاء" CBP™ Professional-Customer Service إلى تهيئة المتدربين CBP™ وبالأخص الذين انضموا حديثاً إلى مجال العمل. حيث يزود البرنامج المتدربين بالمبادئ والمفاهيم والمنهجيات الأساسية في مجال مهارات خدمة العملاء الاحترافية في مجال الأعمال كما يصفّل مهاراتهم عبر تعريفهم على أحدث الممارسات المتبعة في سياق التواصل الاحترافي، ومنها الآتي:

- تعريف المقصود بخدمة العملاء.
- ذكر المقصود بالعميل المحتمل.
- يبين أهمية إسعاد وإرضاء العملاء وكسب ثقتهم.
- يطور سلوكيات حسنة في التعامل مع العملاء.
- يقارن بين أنواع التواصل.
- يبين أهمية التواصل الشفهي وغير الشفهي.
- يحدد نوع العميل.
- يحدد مستوى الخدمة.
- يبين كيفية تهدئة العملاء الغاضبين.

- يمارس تمارين لتهدئة النفس.
- يبين كيفية التعامل مع العملاء عبر الهاتف.
- يوضح وسائل التعامل الإلكتروني مع العملاء.
- يدير الوقت بفاعلية كبيرة.
- يبين كيفية إدارة الضغط العصبي.
- يرد على الاستفسارات التي يطرحها العملاء
- تقديم افضل الخدمات
- يقدم المعاملة الجيدة والحسنة والإنسانية التي تليق بالعملاء ومستواهم، وعدم التمييز بينهم
- القدرة على إقناع العملاء بأن المؤسسة هي الأفضل
- القدرة على قراءة احتياجات العملاء ومتطلباتهم والتنبؤ بها
- القدرة على استقطاب العملاء الجدد

مخرجات برنامج خدمة العملاء CBP™ Professional

يضع هذا البرنامج نصب أعينكم مهارات خدمة العملاء/الزبائن/المتعاملين في مجال أعمال ويجعل من تلك المهارات جزءاً لا يتجزأ من خبرتكم المهنية، حيث يزودكم بالأدوات والخبرات والمهارات اللازمة لتطوير كفاءة وجودة الخدمة المتميزة في بيئة العمل، والتي هي من الضرورة والأهمية تكون سبباً في النظر إليكم بعين التقدير والاحترام من زملائكم ومديريكم وعملائكم. ففي نهاية هذا البرنامج التجريبي، سيكون المتدرب قادراً على أن:

- الفهم والمعرفة بأهم خصائص إدارة خدمة العملاء
- يستهدف العملاء المحتملين
- مهارات الإقناع والقدرة على إصلاح أخطائك
- بناء علاقة قوية مع العملاء
- التعامل مع أنواع العملاء المختلفة باحترافية عالية ويهدئه.
- التحكم بأعصابه وانفعالاته.
- التعامل مع العملاء عبر الهاتف بشكل احترافي.
- استخدام البريد الإلكتروني في التواصل الفعال مع العملاء.
- الإلمام بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات في مجال إدارة خدمة العملاء
- دمج المعلومات والمقارنة المعيارية
- تقييم وتحليل تجربة العملاء Customer Experience Evaluation & Analysis
- رفع مستوى سمعة المؤسسة

الجمهور المستهدف

يستهدف البرنامج كل العاملين في مجال خدمة العملاء وموظفي الاستقبال والمديرين والمشرفين ومحترفي الأعمال والسكرتارية التنفيذية ومسؤولي العلاقات العامة.

لغة البرنامج

اللغة العربية.

مدة البرنامج

مدة هذا البرنامج هي 15 ساعة تدريبية. تختلف ساعات التدريب حسب الجداول الزمنية الخاصة بمراكز محترف الأعمال المعتمدة.

المتطلبات الأساسية

- يتطلب على الطلاب استيفاء الشروط التالية:
1. يجب أن يكون المرشح ملتزم بالسعي لتحقيق التميز.
 2. أن يكون المرشح قد أتم أو قد يكون في طور الانتهاء من مدرسة ثانوية أو دبلوم الثانوية أو المعايير التعليمية المماثلة.
 3. يجب أن يكون المدرب "مُحترف أعمال معتمد - CBP™" لدى مركز تدريب معتمد ATP أو مرشحاً لأن يكون "مُحترف أعمال معتمد - CBP™".

ما يتلقاه المتدربون

يتلقى المتدربون نسخة رسمية من دليل المتدرب لتكون مرجعاً أساسياً للمعلومات المستهدفة.

الجاهزية للتأهيل

في هذه الدورة سيتم تزويدك بمجموعة من المعلومات والمهارات الأساسية المطلوبة لامتلاك سلوكيات احترافية فعّالة في مجال **خدمة العملاء**. إن شهادة محترف الأعمال المعتمد في **خدمة العملاء - CBP™ Professional** تهيئ محترفي الأعمال من خلال تعريفهم على أفضل المنهجيات والمفاهيم في مجال **خدمة العملاء** الاحترافية ويطور مهاراتهم في العمل ويزوّدهم بالأدوات والمهارات الملائمة عبر تمارين متنوعة خطية وعملية وأمثلة وسيناريوهات واقعية.

الإختبار الدولي لشهادة محترف الأعمال المعتمد - خدمة العملاء

هذه الدورة التدريبية تساعد المتدربين على الاستعداد لاجتياز اختبار محترف الأعمال المعتمد -C20 507

ينصح أيضاً بإتمام الدورات التالية للحصول على شهادة تنفيذي CBP™ Executive:

- محترف القيادة CBP Professional
- محترف المبيعات CBP Professional
- محترف سلوكيات الأعمال CBP Professional
- محترف اتصالات الأعمال CBP Professional

أين يمكنني دراسة هذا البرنامج؟

يمكن للمرشحين دراسة برنامج محترف الأعمال والحصول على شهادة محترف أعمال معتمد في "خدمة العملاء" **CBP™ Customer Service** في أي مركز من المراكز المعتمدة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

للحصول على قائمة مراكز التدريب المعتمدة، يمكنكم زيارة موقعنا على الانترنت: www.ibta-arabia.com

محتويات البرنامج التدريبي

الوحدة الخامسة: خدمة العملاء عبر الهاتف

- خدمة العملاء عبر الهاتف
- اتقان استخدام الهاتف
- الإجابة على الهاتف
- الأصدقاء الفاعل
- وضع المتصل قيد الانتظار
- تحويل المكالمات
- تسجيل رسالة
- البريد الصوتي
- إنهاء المكالمات

الوحدة السادسة: خدمة العملاء عبر الإنترنت

- البريد الإلكتروني
- الدردشة عبر الإنترنت - Online Chat
- الدردشة عبر الإنترنت - إرشادات الدردشة
- الدردشة عبر الإنترنت - الإجابات الجاهزة
- قنوات إضافية لخدمة العملاء

الوحدة السابعة: استراتيجيات إدارة الوقت

- استراتيجيات إدارة الوقت
- التحكم بالوقت
- تحليل المهام
- ترتيب المهام بحسب الأولوية
- أسباب هدر الوقت

الوحدة الثامنة: استراتيجيات إدارة الضغط النفسي

- إدارة الضغط النفسي
- ما هي أسباب الضغط النفسي؟
- أعراض الضغط النفسي
- ما الذي يمكن فعله للتحكم بالضغط النفسي أو حتى التخلص منه؟

الوحدة الأولى: مدخل الى خدمة العملاء

- ماهي خدمة العملاء
- تطوير مفاهيم تتمحور حول العميل
- من هم العملاء المحتملين؟
- متى وأين يمكن تقديم خدمة العملاء؟
- أهمية خدمة العملاء
- ما معنى خدمة العملاء بالنسبة إليك؟
- تطوير سلوكيات لطيفة مع العملاء
- تقييم الحماس

الوحدة الثانية: مهارات التواصل

- تطوير مهارات التواصل الفعال
- مهارات التواصل غير اللفظي
- مهارات التواصل الكلامية
- اختيار الكلمات
- نبرة الصوت
- تقديم مظهر احترافي لائق

الوحدة الثالثة: تحليل العملاء: اعرف عميلك

- اعرف عميلك
- العملاء ذوو التوجه العقلاني
- العملاء ذوو التوجه التحليلي
- العملاء أصحاب السلوك اللطيف.
- العملاء أصحاب السلوك المسيطر
- تحديد مستوى الخدمة

الوحدة الرابعة: تهدئة العملاء المنزعجين

- تهدئة العملاء المنزعجين
- تفادي ازعاج العملاء
- خمس خطوات أساسية لتهدئة العملاء
- تهدئة نفسك

تقييم محصلة الدراسة	
<p>الغرض: تقييم محصلة الدراسة للتعرف على مستوى التطور ومن ثم تعزيز الثقة</p>	
<p>الإطار:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قياس مدى صلاحية الأداء بغرض تطوير المهارات عبر موثوقية النتائج المتحصلة • عمل ما يلزم من زيادة جرعة معلومات الدراسة والتطبيقات العملية. 	
<p>الأدلة على التعلم: يتم تعريف مخرجات التعلم من حيث:</p> <ul style="list-style-type: none"> • المعرفة • الفهم الشامل • التطبيق • التحليل • الدمج • التقييم 	
<p>المعرفة</p> <ul style="list-style-type: none"> • التعرف على مفهوم خدمة العملاء • معرفة منتجك أو الخدمة التي تقدمها • القدرة على استخدام لغة ايجابية • مهارات التخاطب والتواصل الواضحة • التعرف على أهمية معرفة العملاء. • المقصود بالعميل المحتمل. • التعرف على مستوى الخدمة. • التعرف على دور التكنولوجيا في التواصل مع العملاء. • اليقظة • الرغبة في التعلم • الصبر 	
<p>الفهم الشامل</p> <ul style="list-style-type: none"> • القدرة على التعامل مع المفاجآت • شرح استراتيجيات استخدام الهاتف للرد على العميل • بيان دور اللغة غير المنطوقة في التعامل مع العملاء • قدرة الرد في أسرع وقت ممكن • التعرف على عميلك • مناقشة كيفية التعامل مع العميل ذي الطبع السيئ • بناء علاقة وطيدة مع العملاء - فكر على المدى الطويل 	
<p>التطبيق</p> <ul style="list-style-type: none"> • التعاطف • إدارة الوقت • مهارات الإقناع • القدرة على إصلاح أخطائك • عامل عميلك مثل الذهب، ان الخدمة المقدمة ثانويه • القيادة باستخدام لغة ايجابية وكذلك ردة الفعل • تحفيز الاداء الجيد • تحديد الاولويات بين المقاييس التشغيلية والتنظيمية • الاستمرار في تحسين مهاراتك - مثال: لغة الجسد، الضبط النفسي • الرد على شكاوى خدمة العملاء قبل حدوثها • الرد شخصيا على كل بريد الكتروني (اكتساب ثقة العملاء) 	

<ul style="list-style-type: none"> المتسوق السري Mystery Shopper (تمثيل أدوار) تحليل SWOT تقييم وتحليل تجربة العملاء & Customer Experience Evaluation & Analysis تحليل سلوك المتعاملين Customer Behavior Analysis تقييم مستوى خدمة العملاء 	التحليل
<ul style="list-style-type: none"> دمج المعلومات والمقارنة المعيارية Benchmarking أمثلة عن أفضل ممارسات خدمة العملاء الارتباط بالعملاء Customer Engagement ومعرفة ردود افعالهم عن الخدمات المقدمة تطوير استراتيجيات للتعامل مع العملاء تحت ضغط. تطوير أساليب لضبط النفس عند التعامل مع عميل غاضب أو ممل. 	الدمج
<ul style="list-style-type: none"> ضبط مؤشر الاداء الرئيسي Set KPIs for your service المحافظة على العملاء Customer Retention استبيان رضا العملاء رصد وسائل الاعلام الاجتماعية Social Media Monitoring المستخدمون النشطون شهرياً / يومياً Monthly/daily active users 	التقييم
<p>طرق وآليات التقييم:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. الاختبارات عبر الإنترنت 2. الأسئلة الموجزة المتعلقة بأهداف التعلم المحددة 3. يجب أن تتم الإجابة على كل سؤال في أقل من دقيقة و نصف تقريباً 4. يعكس الامتحان بنسخته العربية و الانجليزية المستوى نفسه 5. الاستخدام المنتظم للنتائج لتحسين مستوى الأداء 	
<p>المعلومات الأساسية:</p> <p>تشير البيانات بوضوح إلى ما إذا كانت تستوفي المعايير أم لا، وذلك عن طريق اجتياز الاختبارات الدولية واحراز 70% درجه كمقياس للحد الأدنى من المهارات المكتسبة خلال التدريب</p>	
<p>من يقوم بتحليل البيانات؟</p> <p>يتم إجراء الاختبارات الدولية للحصول على شهادة محترف الأعمال المعتمد CBP™ من خلال مؤسسة PROMETRIC وذلك من خلال مراكز الاختبار المعتمدة في جميع أنحاء العالم. وتقوم الاختبارات بقياس مستوى الاحتراف المهني والمهاري ومستوى الكفاءة الأساسية الواجب توافرها للحصول على شهادة CBP™.</p> <p>يتم إصدار جميع الشهادات واعتمادها من الجمعية الدولية لتدريب الأعمال IBTA</p>	
<p>آليات القياس:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مشروع جماعي (تمثيل أدوار، دراسات حالة، سيناريوهات عملية، ورش عمل) • عروض فيديو • اختبار تجريبي على الإنترنت • اختبار نهائي عبر الإنترنت 	
<p>آلية تبليغ نتائج الاختبارات: عن طريق البريد الالكتروني لكل متدرب</p>	