



السادة المحترمين

تحية وبعد ،

في اطار السعي المتواصل لرفع مستويات الخدمات المقدمة الى العملاء والمشاركين بخدمات مؤسستكم الرائدة ، وزيادة كفاءة الاداء لدى القائمين على خدمات الجمهور والمتعاملين ، وبهدف تمكينها التميز في تقديم الخدمات ، ورفع اسم مؤسستكم عالياً بين الجهات المماثلة ، يسرنا ان نعلن عن عقد البرنامج التدريبي وورشة العمل المتخصصة بعنوان :

" مهارات التعامل مع الجمهور والتميز في خدمة العملاء "

وضمن الوصف التالي :-

- موعد البرنامج : يومي الاربعاء + الخميس الموافق 07 + 08/03/2018 .
- مكان الانعقاد : فندق جنيفا - عمان .
- زمن المحاضرات : من الساعة (08.30) صباحاً - (16.00) مساءً .

اهم الموضوعات التي سيتم تناولها خلال هذا البرنامج:

1. تثبيت مفهوم الخدمة لدى المشاركين ، وتحديد عناصر نجاح تقديم الخدمات للعملاء .
2. بيان مدى أهمية رضى العملاء في الفكر المعاصر ، والذي يضع العميل في قمة الهرم .
3. تحديد خطوات تلقي الشكاوي والملاحظات ، وآلية تمريرها باسرع وقت وبدقة متناهية .
4. تحديد عناصر القوة والضعف وفرص ومعيقات التحسين في عمل ظروف المنشأة ، والتي يمكن أن تؤثر في خدمة العملاء ، وذلك باستخدام نموذج (SWOT) .
5. استعراض أنماط الموظفين وأنواع العملاء ، واستخدام نموذج (اللمسة الإنسانية *Human Touch*) في التعامل مع أنواع الجمهور المختلفة.
6. مناقشة موضوع الإتصال الفعال ، كأفضل وسيلة للتميز في خدمة العملاء .
7. استخدام التقنيات الحديثه في الاتصال ، مثل الانترنت وال (*Call Centers*) .
8. مهارات العلاقات التبادلية (*Transactional Analysis*) باستخدام نموذج (وطن) .
9. تحديد عناصر قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة ، وعناصر الحكم عليها .
10. عرض لحالات واقعية من المشاكل والمواقف المحرجة التي تعرض لها بعض الموظفون .



Golden Star Consulting

النجم الذهبي للإستشارات

المستفيدون : مدراء مراكز خدمات العملاء ، مدراء العلاقات العامة ومساعدتهم ، أمناء الصناديق ومساعدتهم ، رؤساء مكاتب شكاوي الجمهور ومساعدتهم ، مدراء مكاتب الاشتراكات ومساعدتهم ، مسؤولي فرق العمل الميدانية ، بالإضافة الى جميع العاملين في جميع هذه الاقسام والدوائر .

رسوم المشاركة : (250) دينار للمشارك الواحد ، شاملاً الحقيبة التدريبية والمواد العلمية ، واصدار شهادة المشاركة في الدورة ، وقرص مدمج يحتوي على نسخة الكترونية من المادة العلمية ، ومصاريف استراحات القهوة والشاي ، بالإضافة الى تناول وجبات الغداء (بوفيه مفتوح) داخل الفندق على مدار أيام البرنامج.

راجين ان ينال عرضنا هذا قبولكم ، مقدرين حرصكم على تطوير اداء العاملين لديكم لخير وتقدم مؤسستكم الرائدة . آمليين ان تصلنا ترشيحاتكم قبل وقت كاف من موعد إنعقاد البرنامج

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام ،،،،

ملاحظة هامة : كل جهة تقوم بارسال (4) مشاركين ، تكون رسوم المشارك الخامس مجاناً . وفي حال ترشيح (12) مشارك ، سيتم منحكم مشاركة برسوم تسجيل مجانية لـ (8) مشاركين اضافيين .

CEO

Mahmoud M. Haddad



Cell: +962 79 5055105

Tel: +962 6 5520580

Fax: +962 6 5533602

Skype: gscjo.com

Email: Ceo@gscjo.com

Website: www.gscjo.com