



## السادة المحترمين

تحية وبعد ،

في إطار 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 العملاء والتميز في خدمة الجمهور "

وضمن الوصف التالي :-

**موعد البرنامج :** يومي الثلاثاء + الاربعاء الموافق 2019/03/13+12 ، من الساعة الثانية ظهراً ولغاية الثامنة مساءً ( يعقبها تناول طعام العشاء داخل الفندق - بوفيه مفتوح ) .  
**مكان الانعقاد :** فندق جنيفا - عمان / الدوار السابع .

### 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 (10) 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](mailto:Ceo@gscjo.com)

Website: [www.gscjo.com](http://www.gscjo.com)