خدمة العملاء

إختبار رقم C20-507

محترف الأعمال المعتمد في خدمة العملاء
Certified Business Professional in Customer Service
CBP-CS

نظرة عامة على البرنامج التدريبي

تؤهل شهادة **محترف الأعمال المعتمد في خدمة العملاء ™CBP** المحترفين في مجال الأعمال لاكتساب المهارات والممارسات الرائدة في تقديم خدمة عملاء استثنائية. تركز هذه الدورة على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال تطوير استراتيجيات فعالة لخدمتهم، مع التركيز على الجوانب العملية مثل التعامل عبر الإنترنت والقنوات الرقمية المختلفة.
تمتد الدورة لتغطي أساسيات خدمة العملاء، ومهارات الاتصال، وإدارة الشكاوى، بالإضافة إلى استراتيجيات إدارة الوقت والتوتر لضمان تقديم خدمة متميزة في جميع المواقف.

سواء كنت موظف خدمة عملاء، أو مشرفًا، أو مديرًا، فإن **شهادة محترف الأعمال المعتمد في خدمة العملاء ™CBP** ستمكنك من تطوير مهاراتك المهنية وصقل قدراتك في تقديم تجارب عملاء استثنائية.

الأهداف الرئيسية

تغطي شهادة محترف الأعمال المعتمد في خدمة العملاء ™CBP خمس مجالات رئيسية:

- فهم أساسيات خدمة العملاء وتوقعاتهم
- تطوير مهارات الاتصال الفعال (اللفظي وغير اللفظي)
- إدارة الشكاوى وتهدئة العملاء المستائين
- استخدام الأدوات الرقمية في خدمة العملاء (البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، الدردشة)
- استراتيجيات إدارة الوقت والتوتر لتحسين الأداء

الفئة المستهدفة

هذه الدورة موجهة إلى:

- المديرين والمشرفين
- موظفو خدمة العملاء
- العاملون في مراكز الاتصال
- المحترفين في مجال خدمة العملاء

مدة البرنامج

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

لغة البرنامج

- اللغة العربية واللغة الإنجليزية.

المتطلبات الأساسية

يتطلب هذا المقرر أن يستوفي الطلاب المتطلبات التالية:

- الالتزام بالسعي لتحقيق التميز.
- الحصول على شهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها أو أن يكون المتدرب في طور استكمالها

ما يتلقاه المتدربون

سيحصل الطلاب/ المدرب على حقيبة تدريبية كامله تشمل الاتي:

- كتاب الطالب.
- كتاب المدرب.
- العرض التقديمي للدورة.
- أنشطه للتدريب على محتوى الدورة.
- الاختبار القبلي والبعدي.
- الاختبار الدولي عبر الإنترنت على موقع Prometricودرجة الاجتياز تبدأ من 70 % أو أعلى.

أين يمكنني دراسة هذا البرنامج؟

يمكن للمرشحين دراسة برنامج محترف الأعمال في خدمة العملاء والحصول على شهادة محترف أعمال معتمد" **محترف الأعمال المعتمد في خدمة العملاء** "

Certified Business Professional in Customer Sservice -CBP-CS

في أي مركز من المراكز المعتمدة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا.

للحصول على قائمة مراكز التدريب المعتمدة، يمكنكم زيارة موقعنا على الانترنت: www.ibtamea.com

محتويات البرنامج التدريبي

الوحدة الاولى: مقدمة في خدمة العملاء

- ما هي خدمة العملاء؟
- تطوير عقلية تتمحور حول العملاء؟
- من هم عملاؤك؟
- العملاء الداخليين
- العملاء الخارجيين
- متى وأين تتم خدمة العملاء؟
- الحاجة الى خدمة العملاء
- المكافئات والعقوبات
- ماذا تعنى لك خدمة العملاء؟
- تجارب غير سارة
- تجارب مرضية
- تطوير موقف ودود للعملاء
- تقييم
- الإثارة معدية

الوحدة الثانية: خدمة العملاء: مهارات الاتصال

- تطوير مهارات الاتصال الفعال
- تقديم صورة احترافية
- مهارات الاتصال غير اللفظي
- لغة الجسد
- الجوانب الرئيسية للغة الجسد
- المسافة المادية
- مهارات الاتصال اللفظي
- اختيار الكلمات
- نبرة الصوت
    - هل يمكنني؟
    - رجاء
    - شكرا
- الاغلاق
- أن تكون إيجابيا

الوحدة الثالثة: تحليل العملاء: معرفة عميلك

- معرفة عميلك
- توقعات العملاء
- أسلوب العمل الحازم–الموجه نحو النتائج
- الأسلوب التحليلي–موجه نحو التفاصيل
- الأسلوب الودود–موجه نحو الناس
- النمط السلوكي المهيمن
- تحديد مستوى خدمتك

الوحدة الخامسة: خدمة العملاء عبر الهاتف

- إتقان الهاتف
- الرد على الهاتف
- تحية احترافيه
- الاستماع الفعال
- تعليق المتصلين
- التوصيات
- تحويل المكالمة
- أخذ رسالة
- البريد الصوتي
- إغلاق المكالمة

الوحدة السادسة: مهارات عملاء الأنترنت

- عميل الأنترنت
- البريد الإلكتروني
- إرشادات التواصل عبر البريد الإلكتروني
- الدردشة عبر الإنترنت
- مهارات عملاء الإنترنت
- الردود النصية
- وضع دردشة قيد الانتظار
- إغلاق جلسة محادثة
- المواقع الإلكترونية
- رسالة نصية قصيرة
- الوكلاء الافتراضيون
- مشاركة الشاشة
- وسائل التواصل الاجتماعي
- قاعدة المعرفة
- الأسئلة المتداولة
- المستجيبون التلقائيون
- دعم العملاء عبر الانترنت

الوحدة السابعة: إستراتيجيات إدارة الوقت

- إدارة الوقت
- السيطرة على وقتك
- تحليل الوقت: تحديد المهمة
- تحليل المهام
- تحديد أولويات المهام
- الأهمية النسبية
- الإطار الزمنى
- مضيعات الوقت

الوحدة الرابعة: تهدئة العملاء المستائين	الوحدة الثامنة: إستراتيجيات إدارة الإجهاد
• ما الذي يجعل العملاء مستائين • ما الذي يمكنك فعله لتجنب الاضطرابات؟ • 5 خطوات أساسية لتهدئة العملاء المستائين • كيفية تحديد المشكلة بدقة • تأكيد قيمة العميل • المزامنة والتلخيص • أختتم بتأكيد خدمة العميل مرة أخرى • المتابعة مع العميل • ماذا تفعل عندما تكون مستاء؟	• إدارة الإجهاد • ما هو الإجهاد؟ • ما الذي يسبب الإجهاد؟ • ما هي أعراض الإجهاد • ما الذي يمكنك عملة لإدارة التوتر أو القضاء عليه؟ • أفعل شيئا تحبه • لا تشعر بالمسؤولية لحل كل موقف • لديك هواية؟ • الراحة – خذ تلك الإجازة • تمرين • أنتظم • كلنا نرتكب أخطاء-كن إيجابي استخدام نهج المشاركة إلى أقصى حد ممكن. وسيتم استخدام مجموعة متنوعة من المنهجيات، بما في ذلك العرض، والمناقشات، والعمل الجماعي، ومناقشات الفيديو، الأسئلة والأجوبة، وجلسات التدريب العملي، وتمارين صغيرة وكبيرة للمجموعة، والمحاكاة.