

خطة تدريبية للبرنامج لتدريبي (التميز في رضا العملاء).

توفير أهداف واقعية وقابلة للقياس ومحددة بإطار زمني هو جزء أساسي من تخطيط البرنامج أو المقرر الدراسي. هذه الأهداف تساعد في تحديد التوجه والتحقق من تحقيق النجاح. فيما يلي بعض الخطوات التي يمكن اتخاذها لضمان تحقيق هذه الأهداف.

1. صياغة الأهداف:

- ✓ أن يكتشف المتدرب في نهاية البرنامج تعريف خدمة العملاء.
- ✓ أن يشرح المتدرب في نهاية البرنامج مفاتيح نجاح خدمة العملاء.
- ✓ أن يعي المتدرب في نهاية البرنامج الفرق بين خدمة العملاء وخدمة العملاء المتميزة.
- ✓ أن يدرك المتدرب في نهاية البرنامج خدمة العملاء المتميزة.
- ✓ أن يناقش المتدرب في نهاية البرنامج الإتيكيت والبروتوكول في الرد على العملاء.
- ✓ أن يلخص المتدرب في نهاية البرنامج بروتوكول خدمة العملاء.
- ✓ أن يدرك المتدرب في نهاية البرنامج نصائح في مجال الاتصال الهاتفي.
- ✓ أن يفهم المتدرب في نهاية البرنامج مستوى خدمة العملاء المقدمة.
- ✓ أن يستنبط المتدرب في نهاية البرنامج أبعاد جودة خدمة العملاء المقدمة.
- ✓ أن يلخص المتدرب في نهاية البرنامج مهارات استخدام الأسئلة وبناء العلاقات.
- ✓ أن يكتشف المتدرب في نهاية البرنامج مهارات حل المشكلات.
- ✓ أن يناقش المتدرب في نهاية البرنامج المفاتيح الثمانية لخدمة العملاء المتميزة.

اليوم	الموضوعات الرئيسية	أسلوب تقديم الموضوع	أهداف التعلم	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	الأدوات والتقنية
اليوم الأول	1- تعريف خدمة العملاء.	متزامن	-ان يتعلم المتدرب تحديد مفهوم خدمة العملاء -كثيرة شاملة تهدف إلى تلبية احتياجات وتوقعات العملاء. -ان يتعلم المتدرب تحديد أهمية خدمة العملاء في بناء علاقات قوية مع العملاء وتحقيق الولاء للعلامة التجارية.	18 دقيقة	- عرض. - دليل متدرب. - نقاش مفتوح.	استخدام برنامج ZOOM
				18 دقيقة		
				18 دقيقة		
				6 دقيقة		
اليوم الأول	2- مفاتيح نجاح خدمة العملاء	متزامن	-ان يتعلم المتدرب تحديد وتطبيق مفاتيح نجاح خدمة العملاء وأهميتها في تحقيق رضا العملاء وبناء علاقات قوية معهم	18 دقيقة	- عرض. - دليل متدرب. - نقاش مفتوح.	استخدام برنامج ZOOM
				18 دقيقة		
				18 دقيقة		
				2 دقيقة		

10 دقيقة			استراحة			
استخدام برنامج ZOOM	عرض. -دليل متدرب. -دراسة حالة.	18 دقيقة	-ان يتعلم المتدرب التفريق بين خدمة العملاء العادية وخدمة العملاء المتميزة، من خلال فهم الفروقات في النهج والممارسات بينهما.	متزامن	3-ا لفرق بين خدمة العملاء و خدمة العملاء المتميزة.	
		18 دقيقة				
		18 دقيقة				
استخدام برنامج ZOOM	عرض. -دليل متدرب.	18 دقيقة	-ان يتعلم المتدرب مفهوم خدمة العملاء المتميزة وأهميتها في تحقيق رضا العملاء وبناء الولاء للعلامة التجارية.	متزامن	1. خدمة العملاء المتميزة.	
		18 دقيقة				
		18 دقيقة				
		6 دقيقة				
استخدام برنامج ZOOM	عرض. -دليل متدرب.	18 دقيقة	-ان يفهم المتدرب مفهوم الاتيكيت والبروتوكول في التعامل مع العملاء، وتعلم السلوكيات والمبادئ الأساسية التي يجب اتباعها لضمان تقديم خدمة عملاء محترفة .	متزامن	2. الإتيكيت والبروتوكول في الرد على العملاء.	
		18 دقيقة				
		18 دقيقة				
		2 دقيقة				
10 دقيقة			استراحة			
استخدام برنامج ZOOM	عرض. -دليل متدرب.	18 دقيقة	- ان يفهم المتدرب بروتوكول خدمة العملاء والإجراءات القياسية التي يجب اتباعها في التعامل مع العملاء، بما في ذلك استقبال العملاء بشكل لبق وودي، والاستماع لاحتياجاتهم بعناية.	متزامن	3. بروتوكول خدمة العملاء.	
		18 دقيقة				
		18 دقيقة				
استخدام برنامج ZOOM	عرض. -دليل متدرب.	18 دقيقة	-أن يتعلم المتدرب أهمية الاتصال الهاتفي في خدمة العملاء وتطوير علاقات قوية معهم، ويتعلم أسس التواصل الفعال عبر الهاتف.	متزامن	1. نصائح في مجال الاتصال الهاتفي.	
		18 دقيقة				
		18 دقيقة				
		6 دقيقة				
استخدام برنامج ZOOM	عرض. -دليل متدرب..	18 دقيقة	-أن يتعلم المتدرب مفهوم مستوى خدمة العملاء وأهميته في تقييم جودة الخدمة المقدمة، ويتعلم كيفية تحديد عناصر الخدمة المؤثرة في تحديد مستوى الرضا لدى العملاء وتحسينه."	متزامن	2. مستوى خدمة العملاء المقدمة.	
		18 دقيقة				
		18 دقيقة				
		2 دقيقة				
10 دقيقة			استراحة			
استخدام برنامج ZOOM	عرض. -دليل متدرب. -دراسة حالة	18 دقيقة	-أن يتعلم المتدرب الأبعاد المختلفة لجودة خدمة العملاء، مثل الاستجابة السريعة، والاحترافية، والموثوقية، والتواصل اللبق، وتوفير الحلول المناسبة، وكيفية تطبيقها لتحسين تجربة العملاء.	متزامن	3. أبعاد جودة خدمة العملاء المقدمة.	
		18 دقيقة				
		18 دقيقة				
استخدام برنامج ZOOM	عرض. -دليل متدرب	18 دقيقة	-أن يتعلم المتدرب مهارات استخدام الأسئلة بشكل فعّال في توجيه وتوسيع الحوار مع العملاء، وكذلك تعلم كيفية بناء علاقات قوية مع العملاء من خلال الاستماع الفعال،	متزامن	1. مهارات استخدام الأسئلة وبناء العلاقات.	
		18 دقيقة				
		18 دقيقة				
		18 دقيقة				
		18 دقيقة				

		12 دقيقة	والتعبير عن الاهتمام والتقدير، وتقديم الحلول التي تلبي احتياجاتهم بشكل فعال.		
10 دقيقة			استراحة		
استخدام برنامج ZOOM	-عرض. -دليل متدرب	18 دقيقة	-أن يتعلم المتدرب مهارات حل المشكلات بشكل فعال في سياق خدمة العملاء، من خلال تحليل المشكلات بدقة، وتطوير استراتيجيات لحلها بشكل سريع وفعال، وضمان رضا العملاء وبناء الولاء للعلامة التجارية.	متزامن	2. مهارات حل المشكلات في خدمة العملاء المتميزة
		18 دقيقة			
		18 دقيقة			
		18 دقيقة			
		18 دقيقة			
		18 دقيقة			
		2 دقيقة			

تطبيق هذه الخطوات يساعد في ضمان أن يكون لديك برنامج أو مقرر دراسي يتحقق من خلاله الأهداف المحددة بشكل فعال وفي الإطار الزمني المحدد.

نور
2024

