

الإبتكار في إسعاد المتعاملين

المقدمة

"خدمة العملاء لا يجب أن تكون فقط أحد أقسام المنظمة، بل يجب أن تكون كل المنظمة "

توين شيبي- المدير التنفيذي لشركة زابوس (Zappos)

أصبحت معظم المنظمات على اقتناع أن تطوير أقسام خدمة العملاء لديها من الأولويات، وأن هناك خسارة تقدر بأكثر من 62 مليار دولار بسبب ضعف خدمة العملاء لدى الشركات، الى جانب إسهام التطور التكنولوجي في تحسين جودة الخدمة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التي يمكن العملاء من الحصول على خدمات فريدة من نوعها، مع ظهور اتجاه واضح من العملاء للتقليل من التواصل باستخدام مكالمات الهاتف في مقابل ارتفاع نسب التواصل من خلال المحادثات الفورية على الإنترنت.

الأهداف

المساهمة بتطوير قدرات موظفي ومشرفي ومديري خدمة إسعاد المتعاملين في الجهات الحكومية وشبه الحكومية وفقاً لأعلى المعايير الدولية وبالارتكاز على الخبرات التدريبية والرقمية في مجال خدمة إسعاد المتعاملين

الكفاءات

الابتكار

الابداع

المبادرة

الايجابية

العصف الذهني

التحول الرقمي

المستهدفون

جميع موظفين المنظمة

المحتوى

الكفاءة والتميز يف إدارة تكنولوجيا مراكز الاتصال Cent er Cal l
الأفكار الابتكارية في التميز في جودة الخدمة ومهارات التعامل مع العملاء والمراجعين
أساليب الاتصال المبتكرة وإدارة الأنماط السلوكية ودبلوماسية التواصل
دبلوماسية ومهارات الاتصال الإقناعي والتأثيري
الأدوات الابتكارية في فنون الاتصال وتقنيات التفاوض والتأثير والإقناع
الابتكار في الخدمة فائقة التميز وفقا لمعايير الجودة الشاملة
الابتكار والابداع في اسعاد المتعاملين في ظل الجوائح و الأزمات
الثقافة المؤسسة الإيجابية وجودة الحياة، والسعادة والإيجابية في العمل الحكومي
الابتكار المرتكز على العميل لتطوير تجربة العميل
الابتكار في إدارة وعلاقات العملاء وتعزيز وتدعيم تميز الخدمات (CRM)
الإدارة الاستراتيجية وبناء القدرات الإبداعية وإدارة علاقات الأعمال
الابتكار والجودة والكفاءة يف التخطيط والتنظيم والتواصل الفعال
التعامل الاحترافي والتحول الرقمي، وممكّنات اسعاد المتعاملين
الذكاء الاصطناعي في إسعاد المتعاملين وغيرها
ادارة جودة الخدمات والتعامل المتميز مع الشكاوى وتحقيق رضا العملاء
أساليب جذب العملاء والتفوق على المنافسين وفق معايير النجوم السبع
مهارات الاتصال وفن التعامل مع العملاء صعب المراس
مهارات لغة الجسد للعاملين يف خدمة العملاء والصف الأول
تحقيق الأداء المتميز في خدمة ورعاية العملاء والدبلوماسية في الأداء
الشراكة بين المتعامل و مقدم الخدمة
الابتكار في إدارة المقترحات والشكاوى من المتعاملين الداخليين والخارجيين -أداة لتطوير خدمة العملاء
التعامل مع مقترحات العملاء
إبتكار و تصميم الخدمات القائمة على بهدف إسعاد العملاء
معادلة إسعاد المتعاملين
ميثاق سعادة العملاء
مراكز الخدمات الحكومية ذات السبع نجوم