

التميز في خدمة العملاء في القطاع المصرفي



GENTEX[®]
TRAINING CENTER



المقدمة

تعد خدمة العملاء المتميزة حجر الأساس لنجاح القطاع المصرفي. ومع تطور توقعات العملاء بشكل مستمر، يجب على المصارف التركيز على تقديم خدمة عالية الجودة للحفاظ على ولاء العملاء وتعزيز الميزة التنافسية. تقدم هذه الدورة من مركز جينتكس للتدريب المهارات والمعرفة اللازمة لموظفي البنوك لتحسين تفاعلهم مع العملاء، وتعزيز جودة الخدمة، وبناء علاقات طويلة الأمد. على مدار خمسة أيام مكثفة، سيتعرف المشاركون على الجوانب الأساسية لخدمة العملاء، بما في ذلك تقنيات التواصل، وحل المشكلات، وإدارة العلاقات، وابتكار الخدمات. من خلال دمج أفضل الممارسات ودراسات الحالة الواقعية، توفر هذه الدورة الأدوات اللازمة لإنشاء تجربة مصرفية تتمحور حول العميل وتعزز رضا العملاء ونجاح الأعمال.

أهداف دورة التميز في خدمة العملاء في القطاع المصرفي

- فهم أساسيات التميز في خدمة العملاء في القطاع المصرفي.
- تطوير مهارات التواصل الفعالة مع العملاء.
- تعلم أساليب حل المشكلات للتعامل مع شكاوى العملاء واستفساراتهم بكفاءة.
- تطبيق الذكاء العاطفي والتعاطف في التعامل مع العملاء.
- استخدام معايير جودة الخدمة لتحسين تجربة العملاء.
- تطوير استراتيجيات بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- تطبيق أفضل الممارسات في التعامل مع العملاء الصعبين والمواقف الحرجة.
- الاستفادة من التكنولوجيا والأدوات الرقمية لتحسين تقديم الخدمة وتفاعل العملاء.



منهجية الدورة

- محاضرات تفاعلية يقدمها خبراء في المجال.
- دراسات حالة وتمثيل أدوار لمحاكاة سيناريوهات حقيقية.
- مناقشات جماعية وورش عمل تفاعلية.
- تمارين عملية لحل المشكلات.
- عروض توضيحية لتقديم خدمة عملاء متميزة.

الفئات المستهدفة

- موظفو خدمة العملاء في البنوك
- موظفو الخطوط الأمامية المصرفية
- مديرو العلاقات مع العملاء
- مديرو الفروع والمشرفون
- موظفو مراكز الاتصال
- المتخصصون في الخدمات المصرفية للأفراد



محتوى دورة التميز في خدمة العملاء في القطاع المصرفي

اليوم الأول: أساسيات خدمة العملاء في البنوك

- أهمية التميز في خدمة العملاء
- المبادئ الأساسية للتفاعل مع العملاء
- فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم
- معايير الخدمة ولوائح القطاع المصرفي
- دراسات حالة حول رضا العملاء

اليوم الثاني: التواصل الفعال في الخدمات المصرفية

- مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي
- تقنيات الاستماع النشط في التعامل مع العملاء
- استخدام لغة مهنية ولطيفة في التفاعل المصرفي
- التعامل مع العملاء الصعبين وحل النزاعات
- تمارين عملية لتحسين مهارات التواصل

اليوم الثالث: حل المشكلات وإدارة شكاوى العملاء

- تحديد وحل مشاكل العملاء بفعالية



- التعامل الاحترافي مع الشكاوى
- فهم سلوك العملاء وتوقعاتهم
- تحويل الشكاوى إلى فرص لبناء ولاء العملاء

اليوم الرابع: إدارة العلاقات والحفاظ على العملاء

- استراتيجيات بناء الثقة مع العملاء
- تخصيص الخدمة وفقاً لاحتياجات العملاء
- تعزيز المتابعة واستقبال الملاحظات

اليوم الخامس: مستقبل خدمة العملاء في البنوك

- دور الخدمات الرقمية في تحسين تجربة العملاء
- استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- التوجهات الحديثة في المصارف الرقمية

الخاتمة

بعد إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على تقديم تجربة خدمة عملاء استثنائية في القطاع المصرفي. مع مركز جينتكس للتدريب، سيكتسب المتدربون المهارات اللازمة لتحقيق رضا العملاء وبناء علاقات مستدامة.