

دعم العملاء المميزين وإدارة العملاء الاستراتيجيين



GENTEX[®]
TRAINING CENTER



المقدمة:

يتطلب التعامل مع العملاء المميزين وإدارة العملاء ذوي الأهمية العالية مهارات خاصة وتفكيراً استراتيجياً متطوراً. تقدم دورة دعم العملاء المميزين وإدارة العملاء الاستراتيجيين في مركز جينتكس للتدريب المهارات الأساسية والرؤى العملية لتحسين علاقات العملاء بشكل فعّال. تركز هذه الدورة على فهم توقعات العملاء وتطوير استراتيجيات التواصل، وحل المشكلات الحرجة بسرعة وكفاءة، ما يساعد في تعزيز رضا ولاء العملاء وتحقيق النمو والنجاح في الأعمال.

أهداف دورة دعم العملاء المميزين وإدارة العملاء الاستراتيجيين:

- فهم توقعات العملاء المميزين والاحتياجات الخاصة بهم.
- تطبيق تقنيات اتصال فعّالة تناسب العملاء ذوي المتطلبات العالية.
- تطوير أساليب استراتيجية لإدارة العلاقات المعقدة مع العملاء.
- استخدام مهارات حل المشكلات لمعالجة قضايا العملاء الصعبة بكفاءة.
- تعزيز ولاء العملاء من خلال خدمة شخصية متميزة.
- تطبيق تقنيات حل النزاعات للحفاظ على علاقات إيجابية مع العملاء.
- تحديد المخاطر المحتملة وإدارتها قبل تصاعدها.
- تنمية مهارات الذكاء العاطفي اللازمة للتعامل مع المواقف الحساسة.
- تحسين تجربة العملاء الشاملة من خلال استراتيجيات الدعم المتقدمة.



منهجية الدورة:

تعتمد الدورة على المحاضرات التفاعلية، ودراسات الحالة الواقعية، وتمارين لعب الأدوار، والنقاشات الجماعية، وورش العمل العملية.

الفئات المستهدفة:

- مدراء خدمة العملاء
- مسؤولو الحسابات
- محترفو المبيعات
- مدراء العلاقات
- ممثلو نجاح العملاء
- خبراء تطوير الأعمال

محتوى دورة دعم العملاء المميزين وإدارة العملاء الاستراتيجيين:

اليوم الأول: فهم العملاء المميزين والاستراتيجيين

- تعريف العملاء المميزين والاستراتيجيين
- أهمية الإدارة المتخصصة للعملاء
- تحديد توقعات وتفضيلات العملاء



- تحليل ملفات العملاء لتقديم خدمة مخصصة
- بناء الثقة والانسجام مع العملاء

اليوم الثاني: تقنيات الاتصال المتقدمة

- مبادئ الاتصال الفعّال مع العملاء المهمين
- الاستماع الفعال والتعاطف مع العملاء
- تكييف أساليب الاتصال حسب شخصية العميل
- التواصل غير اللفظي وتأثيره
- إدارة المحادثات الصعبة بنجاح

اليوم الثالث: إدارة توقعات العملاء

- وضع توقعات واضحة وواقعية
- تقديم تجربة مخصصة للعملاء
- استباق احتياجات العملاء
- تطوير استراتيجيات تتمحور حول العميل
- قياس رضا العملاء والاستفادة من الملاحظات

اليوم الرابع: حل النزاعات وإدارة الأزمات

- تحديد العلامات المبكرة للنزاعات المحتملة



- تقنيات تخفيف التوتر وحل النزاعات
- إدارة شكاوى العملاء بشكل احترافي
- استراتيجيات التعامل مع الأزمات والمواقف الضاغطة
- الإجراءات الوقائية والتخطيط للطوارئ

اليوم الخامس: بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء

- تعزيز ولاء العملاء عبر الخدمة الشخصية
- إنشاء استراتيجيات فعالة للحفاظ على العملاء
- استخدام الملاحظات لتحسين الخدمات باستمرار
- تحويل العملاء الراضين إلى سفراء للعلامة التجارية
- الحفاظ على النمو المهني في إدارة العملاء المهمين

الخاتمة:

بإتمام دورة دعم العملاء المميزين وإدارة العملاء الاستراتيجيين بنجاح في مركز جينتكس للتدريب، يكتسب المشاركون معرفة شاملة ومهارات عملية تمكنهم من إدارة ودعم العملاء ذوي القيمة العالية بكفاءة عالية، مما يساهم في بناء علاقات قوية ومستدامة ويعزز التميز في أداء الأعمال.