



Customer Delighting

A 3-day course designed & developed to provide participants with the knowledge & skills needed to perform to standards that meet the objectives of the bank & exceed customer expectations.

By the end of this course you will be able to:

- By the end of this course, participants will be able to identify the benefits of great customer service, recognize barriers to the delivery of outstanding customer service, adapt to specific customer behavior styles. demonstrate how to measure customer-satisfaction levels, examine performance & determine in what types of situation a more positive attitude would enhance customer delighting.

Course Outline

- Day one: introduction to customer service, basic soft skills for customer delighting, internal & external customers, 5 basic steps to customer service/delighting, with group discussions, case studies, practical exercises & role-plays.
- Day two: customer care & moments of truth, handling complaints, introduction to communication skills, verbal & non-verbal communication, with group discussions, case studies, practical exercises & role-plays.
- Day three: introduction to Phone communication techniques, fundamental pillars of good Tel, call, Phonetic Alphabet & golden rules, with group discussions, practical exercises, case studies & role-plays.

Course's language

- Arabic & Little English.

Target Audience

- Managers & officers in all bank's divisions & depts. & Units e.g. Retail Banking, Human Resources, Sales & Marketing Divisions, Call Center, Corporate & Commercial Banking & its operations, Private Banking & Treasury...etc.

Prerequisites

- NONE.



Course Duration

- 3 Days.

Training Venue

- According to customer request (in class / online)

Course Date

- Will be determined according to customer request.

Course Fee

- According to financial proposal.

This course entitles you to attend:

-

Upon successful completion of this course, participants will obtain

- Training attendance certificate.

العميل المبتهج

Customer Delighting

دورة مدتها 3 أيام مصممة ومطورة لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لأداء المعايير التي تلبى أهداف البنك وتتجاوز توقعات العملاء

بنهاية هذه الدورة سوف تكون قادر على فهم:-

- تحديد منافع خدمة العملاء العظيمة، والتعرف على العوائق التي تحول دون تقديم خدمة العملاء المتميزة، والتكيف مع أنماط وسلوك العملاء المحددة. شرح كيفية قياس مستويات رضا العملاء، فحص الأداء المهني وتحديد أنواع المواقف التي من شأنها أن تعزز الموقف الأكثر إيجابية من ابتهاج العملاء.

محتويات الدورة:

- اليوم الأول: مقدمة في خدمة العملاء، المهارات الأساسية للبيئة للعميل المبتهج، العميل الداخلي والعميل الخارجي، الخطوات الأساسية الخمسة للعميل المبتهج، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية، دراسة الحالات ولعب الأدوار.
- اليوم الثاني: العناية بالعملاء و"لحظات صدق"، التعامل مع الشكاوى، مقدمة في مهارات الاتصال، الاتصال اللفظي وغير اللفظي، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية، دراسة الحالات ولعب الأدوار.
- اليوم الثالث: مقدمة في تقنيات الاتصال الهاتفي، الأعمدة الأساسية للمكالمة الهاتفية السليمة، العبارات الأبجدية الهاتفية والقواعد الذهبية للاتصال الهاتفي، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية، دراسة الحالات ولعب الأدوار.

لغة الدورة

- اللغة العربية والقليل من اللغة الانجليزية.

الفئة المستهدفة

- المدراء والموظفون الرسميون في الادارات والاقسام البنكية التالية: الخدمات المصرفية للأفراد، الموارد البشرية، البيع والتسويق، مركز الاتصال، مصرفية الشركات والتجارية والعمليات، المصرفية الخاصة وخدمات الخزينة.

متطلبات حضور الدورة

- لا يوجد.



مدة الدورة

- 3 أيام.

مكان انعقاد الدورة

- بالتنسيق مع العميل (حضوري / أونلاين)

تاريخ انعقاد الدورة

- بالاتفاق مع العميل.

رسوم التسجيل

- وفقا للعرض المالي.

هذه الدورة تؤهلك لحضور

-

بنهاية هذه الدورة يحصل المتدرب على:

- شهادة حضور دورة تدريبية.