



## المهارات الاحترافية لمركز الاتصال

دورة تدريبية مدتها 4 أيام مصممة ومطورة لتزويد المشاركين بمجموعة من مواقف الاتصال الهاتفي، بناء القدرات في تقديم المعلومات وتلقيها، تقدير عملية الاتصال الهاتفي لتعزيز علاقة العملاء وجودتها بأسلوب احترافي وكفؤ، تأهيل المشاركين القدرات اللازمة للتفاعل هاتفيا عبر خدمة العملاء للتعامل مع الاستفسارات وحل مشكلات الخدمات والدعم، المحافظة على الموقف المهني وإدارة الحالات الطارئة، وتعزيز وتطوير قدرات ومهاراتهم البيعية الهاتفية وصولا لتقديم الحلول التمويلية المطلوبة وبناء الثقة ضمن مجموعة من حالات البيع وتقنية بيع المنتجات والخدمات المشتقة.

### بنهاية هذه الدورة سوف تكون قادر على فهم: -

تأهيل وتطوير المعارف والمهارات، الحكم على التواصل البشري هاتفيا مما يسهل قدرتهم على العمل بشكل تعاوني مع الآخرين، رفع كفاءة الاتصال الهاتفي في إدارة الاستفسارات والمشاكل، الاستماع النشط والإفصاح الذاتي المناسب، إدارة وتنفيذ عملية الاتصال الهاتفي والعمل على إظهار الحماسة المهنية والمبادرة إيجابيا لتوفير التميز في خدمة العملاء ورعايتهم هاتفيا لتلبية أو تجاوز توقعات العملاء، وبالتالي ضمان فهم شامل للمنتجات التمويلية من خلال تطوير التقنيات البيعية، والمساهمة في زيادة حجم المبيعات والأرباح، وأداء عملية البيع الهاتفي من خلال بيئة الخصوصية للشركة.

### محتويات الدورة

اليوم الأول: مقدمة في الاتصال، مبادئ الاتصال والعناصر المؤثرة في عملية الاتصال، مبادئ الاتصال الهاتفي، خدمة العملاء هاتفيا وبنود التحقق من جودة الاتصال الهاتفي، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية ودراسة الحالات.

اليوم الثاني: مقدمة في خدمة العملاء، الأسس، القواعد الذهبية والخطوات الأساسية الخمسة المطلوبة لخدمة العملاء المميزة هاتفيا، العناية بالعملاء و"لحظات صدق" ورضاء العميل، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية ودراسة الحالات.



اليوم الثالث: مقدمة في مبادئ البيع الشخصي، الهاتفية، المهارات البيعية، تحديد الاحتياجات الأساسية، الميزة والمنفعة والفرص البيعية، والخطوات الأساسية الخمسة في المقابلة البيعية الهاتفية، مع المناقشات الجماعية، التمارين العملية ودراسة الحالات.

### الفئة المستهدفة

الموظفون في إدارات و أقسام الخدمات التمويلية والمالية المقدمة للعملاء للأفراد، الموظفون في مراكز اتصال خدمة العملاء، الموظفون في إدارات البيع والتسويق وموظفو البيع والبيع الهاتفية للبطاقات الائتمانية والتمويل والقروض الشخصية والقروض العقارية والإيجار التمويلي، ومراكز العناية بالعملاء.

### لغة الدورة

اللغة العربية.

### متطلبات حضور الدورة

لا يوجد

### مدة الدورة

4 أيام.

### تاريخ انعقاد الدورة

بالاتفاق مع العميل

### رسوم التسجيل

1900 ريال سعودي

### هذه الدورة تؤهلك لحضور

بنهاية هذه الدورة يحصل المتدرب على:

شهادة حضور دورة تدريبية.