

## مشاركة العملاء

دورة تدريبية مدتها يومين مصممة ومطورة لتزويد المشاركين بالمعارف والمهارات المطلوبة للتعرف على المفاهيم الأساسية المطلوبة لمشاركة العملاء بأنواعها المختلفة والمصرفية، التعامل مع تفاعلات العملاء المعقدة وإدارة النزاعات والشكاوى، تقديم الدعم لبيئة الفريق، اكتساب تقنية قنوات المشاركة عبر الإنترنت أو غير المتصلة به، التعرف على المراحل الأربعة لمشاركة العملاء واستراتيجياتها المؤثرة عبر قنوات الاتصال المتنوعة، ضمن مجموعة من حالات المشاركة والرضا والولاء للعملاء.

**بنهاية هذه الدورة سوف تكون قادر على فهم:**

بحلول نهاية هذه الدورة التدريبية، سيتمكن المشاركون من ضمان الفهم الشامل لمشاركة العملاء وتقنياتها المتعددة، اكتساب الطرق لزيادة الولاء للعلامة التجارية وضمان الترويج لها وتحسين سمعتها، الاحتفاظ بالعملاء وجذب عملاء جدد، تحسين الإيرادات والمبيعات، الإلمام بالقنوات الثلاثة الهامة للمشاركة، بناء الثقة والمصادقية عبر الاستماع وطرح الأسئلة، وتعزيز طرق دمج مشاركة العملاء في المنشأة وأدائها بكفاءة ومهنية.

### محتويات الدورة:

\*اليوم الأول: 1- المفاهيم الأساسية لمشاركة العملاء: مقدمة في مشاركة العملاء، العلامة التجارية، ماذا نقصد بالمشاركة، مشاركة العميل هي وصف شامل لسلوك المستهلك، أهداف المشاركة، مفهوم وممارسة مشاركة العملاء عبر الإنترنت، تفاعل العملاء عبر ممارسات التسويق ووسائل التواصل الاجتماعي، منافع مشاركة العملاء، 2- مشاركة العملاء، رضا العملاء وتجربة العملاء: مصطلحات خدمة العملاء-تجربة العملاء-مشاركة العملاء-رضا العملاء-ولاء العملاء، مشاركة العملاء عبر "متصل وغير متصل بالإنترنت" والاتجاهات الخمسة المختلفة، 3- مهارات مشاركة العملاء القيمة: المهارات الخمسة الأساسية المعززة للمشاركة، العمليات الأربعة المؤثرة لمهارات مشاركة العملاء خديما وبيعيًا، مع المناقشات الجماعية، التمارين التطبيقية ودراسة الحالات العملية.

\*اليوم الثاني: 4- الأنواع المختلفة لمشاركة العملاء والمشاركة مصرفيا: الأنواع الثمانية المختلفة لمشاركة العملاء، كيفية المحافظة على مشاركة العملاء، ومشاركة العملاء مصرفيا، 5- خصائص الخدمة في مشاركة العملاء: العناصر الستة الرئيسية للخدمة، العناصر المكونة لمشاركة العملاء، 6- المراحل الأربعة لمشاركة العملاء: "التجربة الأولى + بناء العلاقة + الولاء + الدعوة"، 7- استراتيجيات مشاركة العملاء: الاستراتيجيات السبعة ومنافعها، 8- أهم ثلاثة قنوات لمشاركة العملاء: الرسائل القصيرة "القناة المفضلة لدى الشركات" + الدردشة الحية + فيس بوك، مع المناقشات الجماعية، التمارين التطبيقية ودراسة الحالات العملية.

ملاحظة هامة: في نهاية كل فصل، سيتم إجراء تمارين وتطبيقات عملية بخيارات متعددة لأغراض التدريب والمراجعة.

### الفئة المستهدفة

الموظفون المسؤولون وغير المسؤولين العاملون في الإدارات العامة، شبكات الفروع ومراكز الاتصال، مراكز خدمة العملاء والعناية بالعملاء، البيع والتسويق، الإدارات والأقسام التابعة للخدمات المصرفية والتمويلية والمالية والخدمات المقدمة للعملاء

### لغة الدورة

العربية.

### متطلبات حضور الدورة

لا يوجد

### مدة الدورة

يومان.

### تاريخ انعقاد الدورة

بالإتفاق مع العميل

### رسوم التسجيل

وفقا للعرض المالي.

### هذه الدورة تؤهلك لحضور

بنهاية هذه الدورة يحصل المتدرب على:

شهادة حضور دورة تدريبية.