

مركز انفيتا للتدريب

محترف خدمة العملاء

invita™
Training Center



أنا محترف اعمال معتمد CBP™ إذا...أنا محترف في خدمة العملاء

برنامج شهادة خدمة العملاء يستهدف المهنيين الذين يرغبون في تعلم الأساسيات والمهارات الضرورية في مجال خدمة العملاء. حيث تم تطوير هذا البرنامج من خلال مستشارين ذوي خبرة وثيقة في هذا المجال. هذا البرنامج المعتمد يقدم شرح مفصلاً لمعنى وأهمية خدمة العملاء. يحدد مهارات الاتصال الأساسية المطلوبة، و مدى فاعلية استخدام اللهجة في التحدث مع العملاء. هذا البرنامج يوفر الأسس المثالية لجودة خدمة العملاء ويركز على بناء العلاقات مع العملاء مدى الحياة من خلال تطوير استراتيجيات رعاية العملاء الفعالة. يقدم هذا البرنامج سيناريوهات متعددة في التدريب العملي والتفاعلي لتنمية مهارات رعاية العملاء اللازمة لتوفير التميز في الخدمة حسب المعايير الدولية.

المتطلبات:

يتطلب هذا البرنامج استيفاء المتطلبات التالية:

- يجب أن يكون المرشح ملتزم بالسعي لتحقيق التميز.
- أن يكون المرشح قد أتم أو قد يكون في طور الانتهاء من مدرسة ثانوية أو دبلوم الثانوية أو المعايير التعليمية المماثلة.

الاختبار الدولي:

يساعدك هذا البرنامج على الاستعداد للاختبار الدولي للحصول على الشهادة التالية: **CBP C20-507**
عليك الاعداد لاجراء اختبار الشهادة لهذه الدورة في غضون سنة أسابيع من الحصول على المواد المستخدمة في الدورة، كما يتم تحديث الامتحانات بانتظام وفقا للإصدارات الحالية.
ينعين عليك أيضا اتمام الدورات التالية للحصول على شهادة تنفيذي **CBP™**

- المبيعات
- اتصالات الأعمال
- سلوكيات الأعمال
- القيادة

مدة البرنامج:

مدة هذه الدورة **16** ساعة. لكنها قد تختلف استنادا الى متطلباتكم.

الجهات المعتمدة:

- وزارة العمل - مملكة البحرين
- محترف الأعمال المعتمد شركة تومسون - برومترك

وصف البرنامج:

برنامج خدمة العملاء **CBP™** يغطي المواضيع التالية:

- مقدمة في خدمة العملاء
- خدمة العملاء: مهارات الاتصال
- تحليل العملاء: معرفة عميلك
- تهدئة اضطراب العملاء
- خدمة العملاء من خلال الهاتف
- مهارات خدمة العملاء على الإنترنت
- استراتيجيات إدارة الوقت
- استراتيجيات إدارة الإجهاد

اهداف البرنامج:

في نهاية دراسة هذا البرنامج بنجاح سوف تكون قادرا على:

- تطوير مهارات التواصل الفعال
- تطوير مفاهيم متموحر حول العميل
- تحليل العملاء و التعرف على العميل المناسب
- تهدئة العملاء من خلال خمس خطوات اساسية لتهدئة العملاء
- التعامل مع العميل من خلال الهاتف باحترافية
- تطوير مهارات التعامل مع العميل من خلال الإنترنت
- تطوير مهارات ادارة الوقت
- تطوير مهارات العروض التقديمية الفعالة
- بناء استراتيجيات ناجحة للتعامل مع الضغط النفسي

الجمهور المستهدف:

تستهدف هذه الدورة كل العاملين في مجال خدمة العملاء وموظفي الاستقبال والمديرين والمشرفين ومحترفي الأعمال.

For more information please feel free to contact:

Invita Training Center | P.O. Box 1197 | Manama | Kingdom of Bahrain
Tel: +973 17 506000 | Fax: +973 15 500202 | info@invita.com.bh

Follow us on:



ISO 9001:2015 CERT. NO. 750803