

Creativity & Excellence

192



KNOWLEDGE



Skills



Attitude

المناهج التدريبيّة

الإبداع والتميز في الخدمة

٦٥٨
١٤

المحتويات

- ١ هدفنا هو تقديم خدمة تفوق توقعات العميل
- ٦ مفهوم الخدمة المتميزة
- ٧ التميز في أداء الخدمة معناه ..
- ٨ إكسبير الخدمة المتميزة
- ١١ عناصر الخدمة المتميزة
- ١٣ معنى التميز
- ١٤ اعرف جوانب امتياز خدمتك
- ١٨ الفهم المشترك بينك وبين عميل الشركة
- ١٩ الواقع والمتوقع
- ٢٢ لماذا تختلف مع عملاء شركتنا
- ٢٤ رضا العميل هو .. الغاية
- ٢٦ العميل هو بؤرة الاهتمام
- ٣٢ خطيم جبل الجليد
- ٣٣ نموذج الرضا الكامل
- ٣٤ أبعاد جودة الخدمة
- ٣٥ كيف تحقق التميز في خدمة العميل؟
- ٤٢ قيم أدائك.. وأداء شركتك
- ٤٨ الاستراتيجية والسيكولوجية الأساسية
- ٤٩ كيف تحول الاعتراضات إلى نقاط بيع:
- ٥٠ ستة أساليب فنية لمعالجة الاعتراضات:
- ٥١ نصائح ونواهي لتنمية فن حسن الإنصات
- ٥٤ تمرين.. كيف ترى نفسك؟
- ٥٦ تمرين.. كيف تستجيب للآخرين؟