

# لائق للخدمة

المهارات الرئيسة لخدمة العملاء



AL-MUNEER<sub>HRD</sub>  
"Different is Better than Better"



# مقدمة

لا تحافظ أفضل المؤسسات حول العالم على ريادةها عن طريق الصدفة. يجب أن تناسب كل فعل و مهارة واستراتيجية بدقة لتحقيق الكمال. ومع ذلك ، فإن التدريب التقليدي لا يكفي لتأهيل الموظفين لتحقيق رؤية المنظمة. يمكن تعليم الناس ما يجب عليهم فعله وكيفية القيام به ، ومع ذلك ، فإن بناء المهارات والمعرفة لا يكفي. يجب أن يكون لكل موظف دوافع شخصية عالية. والدافع البشري هو قضية معقدة للغاية. للفوز في المنافسة والتألق، يجب على كل فرد في المؤسسة أن يفهم كيف تحقق مواهبه الطبيعية ورؤيته ومهاراته الجديدة الأهداف الشخصية وتتناغم مع التنفيذ الناجح لاستراتيجية المنظمة.



# لماذا خدمة العملاء

1. رفع مستوى رضا العملاء.

يساهم العميل الذي يشعر بالرضا التام بمقدار **2.6** مرة من الإيرادات التي يساهم بها العميل الراضي إلى حد ما ، و **14** ضعفًا من الإيرادات التي يقدمها العميل غير الراضي إلى حد ما.

2. تحويل العملاء الجدد إلى عملاء مخلصين.

الحصول على عميل جديد يكلف **7** مرات أكثر من الحفاظ على عميل حالي. الاستثمار في عملائك الحاليين سيؤتي ثماره ، وستكون مسألة وقت فقط حتى ترى نتائج إيجابية.

3. يحول العملاء إلى أنصار

تعد السمعة أحد أقوى الأدوات التي يمكن أن تتمناها الشركة اليوم. الحقيقة هي أن **84%** من المستهلكين لا يتقنون في الإعلانات بعد الآن.

4. يساعدك على التمييز عن المنافسة.

أصبحت ملاحظات العملاء أداة لا تقدر بثمن. إذا لم يتمكن العملاء من الوصول بشكل علني إلى تجارب الآخرين مع العلامة التجارية ، فسيتجانون إلى البحث في مكان آخر بسرعة لبناء الثقة. يقرأ **88%** من المستهلكين المراجعات لتحديد جودة تجربة عملاء النشاط التجاري.

5. يبني الثقة ويخلق علاقات شخصية.

إن جعل كل عميل من عملائك يشعر بأنه مميز وفريد من نوعه سيرسل رسالة إيجابية: إنهم محل إهتمام. من خلال القيام بذلك ، يكون لديك فرصة أفضل لبناء الثقة معهم ، وبالتالي في تكوين علاقة قوية وطويلة الأمد.

موظفون سعداء

خدمة ممتازة

عملاء سعداء

ولاء العملاء

ربح ونمو



تستطيع طلب برنامج السعادة في العمل





إنشاء عقلية  
خدمة العملاء



زيادة الإنتاجية والمبيعات.



عزيز القدرة على العمل تحت الضغط.

# أهداف البرنامج



رفع مستوى التواصل  
والذكاء العاطفي.



إكساب المشاركين مهارات التفكير  
الإبداعي للارتقاء بخدمة العملاء.



غرس القدرة على التكيف  
وقيادة التغيير.



تهيئة المشاركين تجاه الخدمة  
الإلكترونية والاتجاهات الأخرى.

# نطاق العمل

خلصت الأبحاث التي أجرتها جامعة هارفارد ومؤسسة كارنيغي ومركز ستانفورد للأبحاث إلى ذلك يأتي **85%** من النجاح الوظيفي من امتلاك مهارات حياتية (المهارات اللطيفة) متطورة ومهارات التعامل مع الأفراد ، بينما يأتي **15%** فقط من النجاح الوظيفي من المهارات التقنية والمعرفة (المهارات الفنية).

المهارات الفنية 15%

85%  
المهارات اللطيفة

72%  
المهارات الفنية

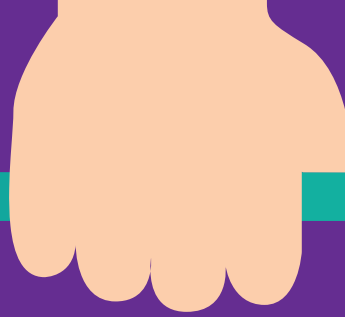
المهارات اللطيفة 28%

في عام 2020 أنفق أصحاب العمل **171.5** مليار دولار لتدريب الموظفين و **27.6%** فقط من إجمالي الإنفاق كانت على المهارات الحياتية (اللطيفة).

## الإنفاق الفعلي على التدريب

# نظرة عامة

## لمحتوى البرنامج



### الإنتاجية

يتضمن ذلك عقلية النمو وإدارة الذات وغير ذلك الكثير.

### مهارات التواصل

يتضمن ذلك الاتصال والإقناع والتفاوض ومهارات العرض وغير ذلك الكثير.

### الذكاء العاطفي

يتضمن التطبيقات العملية للذكاء العاطفي في مكان العمل.

### مهارات التفكير

يتضمن التفكير المتوازي والتفكير الإبداعي ومهارات التفكير النقدي.

### المبيعات

يتضمن ذلك البيع الأفقي والبيع العمودي ومهارات البيع الاستشارية.

# الأميال الإضافية



يمكنك إظهار إهتمامك تجاه العميل من خلال إدخال نظام مشابه لنظام الرتب العسكرية. الموظف الذي يجتاز مستوى معيناً (يتقن ويطبق مجموعة من الجدارات) يضع شارة بلون معين ويمكنه الترقية تدريجياً وفقاً لمتطلبات معينة.



# منهجية التدريب الأدوار

تمثيل الأدوار



الأفلام التدريبية



المناقشات الجماعية



الكوتشينج



التعلم التجريبي



## "كيف ندرّب، هو ما ندرّب"

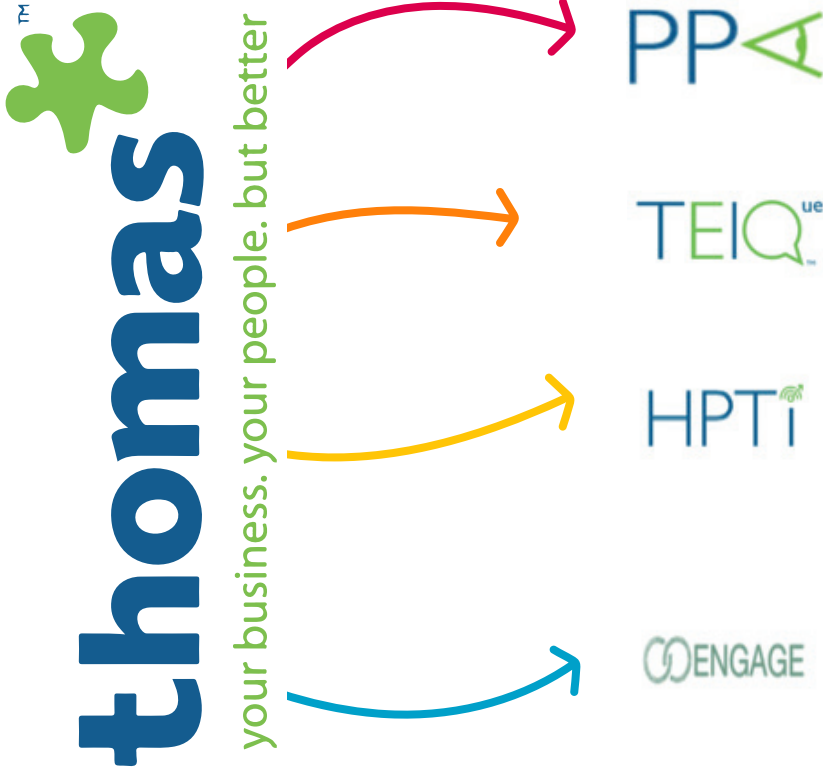


" قل لي وانا أنسى ، علمني وانا أتذكر ، أشركني وانا أتعلم "

## بنيامين فرانكلن



# مقاييس توماس



لديك خيار استخدام اختبارات توماس حيث يهدف الاختبار الشخصي إلى توفير بيانات موضوعية قابلة للقياس يمكن أن توفر رؤية شاملة أفضل لشخصية الموظف.

يمكن القول بأن الاختبار السيكومتري يقدم بعض المصداقية "العلمية" والموضوعية لعملية التدريب. ربما يوفر طريقة أكثر عدلاً ودقة لتقييم الموظفين ، حيث سيخضع جميع الموظفين للاختبار معيارية. قد يكلف القيام بذلك أكثر ولكنه سيوفر الكثير على المدى الطويل.

يوفر تحليل الملف الشخصي (PPA) رؤية سريعة وعميقة حول التفضيلات السلوكية للشخص وأسلوب الاتصال.

يقيس استبيان الذكاء العاطفي للسّمات (TEIQue) 15 سمة تتعلق بالفاهية والتحكم في النفس ومهارات الذكاء العاطفي والتواصل الاجتماعي.

مؤشر السمات المحتملة العالية (HPTI) هو تقييم الشخصية في مكان العمل ويستند إلى نموذج "الخمسة الكبار" ، ويقيم السمات التي تتنبأ بنجاح الوظيفة ومخاطر الانحراف عن المسار.

حدد مستويات المشاركة داخل مؤسستك وحدد الإجراءات التي تعزز رفاهية الموظفين وتحفيزهم وإنتاجيتهم.



## ميسر البرنامج: منير عبدالله

### التعليم

ماجستير علم النفس الإيجابي  
من جامعة باكينجهامشير في بريطانيا.

### منهجية التدريب

منهجية التعلم بالتجريب  
تمارين منتقاة بعناية لتناسب مع المشاركين

### الخبرة والشهادات

أكثر من 20 سنة في مجال التدريب.

مدرب مدربين من عدة جهات.

ميسر معتمد لاستخدام العاب التدريب من ليجو  
وشركة Mta.

كوتش من مارس فينوس كوتشينج.

مشارك معتمد لبرامج بول إيكرمان.

نفذ عدة مشاريع في قطاعات متنوعة.



### عضويات



Association for  
Talent Development





**AL-MUNEER** HRD  
“Different is Better than Better”

## Contact Us:

+973 36 00 44 22

[info@al-muneer.com](mailto:info@al-muneer.com)

[www.al-muneer.com](http://www.al-muneer.com)

[@almuneerhrd](https://www.instagram.com/almuneerhrd)

