

## مهارات التعامل مع شكاوى العملاء الخاصة بالملكية الفكرية

### مقدمة:

تعتبر الطريقة التي تتعامل بها المؤسسة مع شكاوى العملاء أمرًا بالغ الأهمية من أجل الحفاظ على سمعة طيبة والحفاظ على العميل، وبالتالي تسعى الشركات الى تحسين سمعتها وزيادة مستويات الرضا لدى العملاء والاحتفاظ بالعملاء من خلال تدريب موظفيها على مهارات أفضل في التعامل مع الشكاوى والطرق والاساليب الصحيحة اللازمة للتعامل مع شكاوى العملاء لتحسين رعاية العملاء ورضاهم ومعدلات حل الشكاوى .. لذلك صممت هذه الدورة لتزويد المشاركين بالمهارات الأساسية والثقة لتحسين تعاملهم مع شكاوى العملاء، بهدف الوصول إلى حل مرضي يزيد من الاحتفاظ بالعملاء وولائهم

### المستهدفون :

- المديرين والموظفين المسؤولين عن التعامل مع شكاوى العملاء.
- موظفو مركز الاتصال
- يمكن للمشاركين التعامل مع الشكاوى عبر الهاتف ، وجهاً لوجه أو كتابةً.

### الأهداف :

- التعرف على المهارات والصفات الأساسية اللازمة للتعامل مع شكاوى العملاء بشكل فعال
- بناء العلاقة الايجابية مع العملاء وحل مشكلاتهم بصورة احترافية
- أظهر التعاطف مع شكاوى العميل مع الحفاظ على السيطرة على المحادثة
- تحديد احتياجات العميل من خلال الأسئلة والاستماع
- نزع فتيل الاستجابات العاطفية الصعبة للعملاء
- حل الشكاوى القائمة على العمل بشكل فعال

### المحاور الأساسية :

#### المهارات والصفات الأساسية للتعامل مع الشكاوى

- نموذج للتعامل مع الشكاوى
- فوائد التعامل مع الشكاوى بشكل فعال
- تمرين ثنائي "في مكان العميل"
- التواصل وبناء الونام

#### مهارات الاتصال مع العميل صاحب الشكاوى

- بناء العلاقة مع العميل
- تأثير الاتصالات الهاتفية والكتابية
- المصافحة اللفظية
- أساليب الاتصال
- الحفاظ على السيطرة والتعاطف في معالجة الشكاوى

## استخدام لغة إيجابية مع العميل مقدم الشكوى

- البقاء حازماً عند التعرض للضغط
- تحديد احتياجات العملاء

## طرح أسئلة مفتوحة حول طبيعة الشكوى

- أدخل قمع الاستجاب
- الاستماع والتلخيص
- نزع فتيل الاستجابات العاطفية الصعبة للعملاء

## إدارة الاستجابة الشخصية – طريقة ال 6 خطوات

- تقنيات التعامل مع الشكوى لنزع فتيل الغضب والاستجابات العاطفية الأخرى
- الاتفاق على مسار عمل مناسب مع العملاء

## تحقيق نتيجة مثمرة للعميل والمؤسسة

- أن تكون واضحاً بشأن السلطة / الصلاحية التي لديك
- تصعيد الشكاوى من خلال عملية إدارة شكوى محددة
- الالتزامات والوفاء بالوعود
- تمرين جماعي صغير مع سيناريوهات مكتوبة وتعليقات جماعية ومناقشة
- التعامل مع الشكاوى القائمة على العمل

## نصائح حول تطبيق المهارات والتقنيات على الشكاوى المكتوبة

- التدرب على سيناريوهات الشكوى القائمة على العمل
- التغذية الراجعة وتصحيح الاداء
- مراجعة كيفية التطبيق في الممارسة العملية

## أنواع العملاء والمهارات المطلوبة للتعامل مع كل نوع

- الأنماط والسلوكيات المتباينة لعملاء الشركات .
- مهارات التعامل مع الأنماط السلوكية المختلفة للعملاء .
- تطبيق عملي وحلقة نقاش .
- توصيات لرفع كفاءة التعامل مع العملاء في المواقف الحرجة Critical Situations