



May 26, 2016

جامعة العين تنظم ورشة عمل بعنوان "مهارات خدمة العملاء"

في إطار حرص الجامعة على رفع مستوى الكفاءة المهنية للموظفين، نظمت وحدة الموارد البشرية في جامعة العين للعلوم والتكنولوجيا مقر العين- دورة تدريبية بعنوان "مهارات خدمة العملاء" لأعضاء الهيئة الإدارية في الجامعة وذلك بالتعاون مع مركز التعليم المستمر في جامعة العين مقر أبوظبي، والتي قدمها المدرب حازم حسين على مدى ثلاثة أيام.

بدأت الدورة التدريبية بتعريف بسيط عن مفهوم وأهمية خدمة العملاء، والتي عرفها المدرب حازم على أنها جميع التعاملات التي تتم مع العميل سواء (قبل، أثناء أو بعد) إجراء المعاملة أو شراء المنتج أو الخدمة، فهي تعتبر فرصة لجذب العملاء والحفاظ عليهم.

بعد ذلك تم التطرق للحديث عن مقدم الخدمة من حيث الصفات الواجب توافرها في الشخص مقدم الخدمة، المهارات اللازمة كي يكون مقدم خدمة محترف ومن أبرزها: الصبر، المهارات التواصل، اللغة الإيجابية، مهارات الإقناع، والتعامل مع المفاجآت، إضافة إلى الأسباب التي تجعل الخدمة سيئة، جيدة أو ممتازة والتفريق بينهم.

المرحلة الثانية من ورشة العمل تضمنت الحديث عن دورة حياة الخدمة والتي يمكن تقسيمها إلى: الاستقبال، فهم احتياجات العميل وذلك عن طريق: الإنصات الفعال، استخدام الأسئلة، وكيفية التعامل مع الشخصيات المختلفة، ومن ثم تقديم الخدمة وحل المشكلة، وأخيراً عناصر عملية إنهاء الخدمة وشكر العميل.

أما اليوم الثالث فاقتمر فيه الحديث على طريقة التعامل مع غضب العميل واعتراضاته، والسلوك الدبلوماسي للرفض بحيث يمكن اتباع أحد الطرق التالية لقول كلمة "لا" للعميل، مثل: إقتراح بدائل مناسبة، تأجيل الرد لحين إيجاد سبب مقنع للرفض، استخدام أساليب غير نهطية لقول "لا"، وأخيراً اللجوء لتقديم حل آخر يمكن فعله حتى إن كان أقل منها هو مطلوب.

في نهاية الورشة تم إجراء مجموعة من التطبيقات العملية واختبارات الشخصية، إضافة إلى وضع خطة عمل شخصية.

والتي ورشة العمل من المقرر أن تبدأ في 14/11/2018 الساعة 10:00 صباحاً وتستمر لمدة 3 أيام، وتهدف إلى تعزيز مهارات التواصل والتعامل مع العملاء، وتطوير مهارات خدمة العملاء، وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعميل، وذلك من خلال مجموعة من التطبيقات العملية واختبارات الشخصية، إضافة إلى وضع خطة عمل شخصية.

للمزيد من التفاصيل يرجى التواصل مع فريق خدمة العملاء على الرقم 19111 أو زيارة الموقع الإلكتروني www.egyptair.com

[رابط الخبر](#)