

السادة / عملاؤنا المحترمين

يدعوكم المعهد الأوروبي الأردني لتطوير الأعمال (إيجابي) الذراع التدريبي لغرفة صناعة عمان للمشاركة في الدورة التدريبية :

المكان	إسم الدورة التدريبية
معهد إيجابي	استراتيجيات تحقيق رضا العملاء من منظور الجودة الشاملة
التاريخ والوقت	إسم المدرب ونبذه عنه
2021/10/25+24 11 صباحاً - 3 عصرًا 8 ساعات تدريب (يومين)	الدكتور جميل دبابنة : ماجستير إدارة اعمال/ تسويق حاصل على البورد الأمريكي في الصيدلة 27 سنة خبره في مجال التسويق والمبيعات والجودة في شركات عالميه في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا بالإضافة إلى الولايات المتحدة الأمريكية. محاضر في جامعة ولاية ميزوري، جامعة نيويورك ، جامعة بوسطن ، جامعة طلال أبو غزالة ، شركة انفورما والمعهد الأوروبي الأردني لتطوير الأعمال. مؤلف كتابين في التسويق الصحي والدوائي ولديه خمس أبحاث منشوره في مجال التسويق والإدارة ، عضو المعهد العالمي للإبداع وجمعية المسوقين والإداريين الأمريكية.
الرسوم	محتوى الدورة
75 دينار	فهم العلاقة الوطيدة بين تجربة العملاء و تحقيق أهداف الشركة ، ضمان جوده الخدمة . مستويات جوده الخدمة والتعرف على الطرق والأساليب المستخدمة لرسم خريطة مسار العميل و انتاجها ، تعريف جميع أصحاب العلاقة المشاركين في إعداد كل خريطة. التعرف على نموذج الخطوات الشامل لرحله العميل CJ Model . تحديد نقاط التواصل مع العملاء، وكيفية استخدامها لرصد الخطوات التي يتخذها العملاء . تعلم كيفية تحليل أداء نقطة التواصل وتحسينها إذا لزم الأمر للتأكد من تلبية احتياجات العملاء . فهم التقاطع بين رسم خريطة رحلة العميل وبين إجراءات العمل الموثقة . فهم أهمية التغذية الراجعة من العملاء و برامج صوت العميل voice of customer . خلق ثقافة التحول المتمحورة حول العملاء ، مفهوم ولاء العميل وكيفية تحقيق رضا العملاء والحفاظ عليهم ، نموذج كانو KANO Model و أهميته لفهم احتياجات العملاء . برامج إدارة تجربة العميل وكيف يمكنك تحسين تجربة العميل؟ معرفة مسار العملاء كعامل مساعد في تحديد كيفية التخطيط الإستراتيجي .

أهداف الدورة

التعرف على كيفية إرضاء العملاء والتفوق على توقعاتهم وفق أحدث الطرق العلمية ، والتعرف على أنماط الزبائن المختلفة وكيفية التعامل الناجح معهم ، إكتساب المهارات في إدارة تجربة العميل .

الفئات المستهدفة

كافة الموظفين المسؤولين عن خدمة العملاء والتعامل مع الجمهور مباشرة .

آلية التسجيل

المقاعد محدودة وفقاً لمرعاة أسس السلامة والصحة العامة للوقاية من فيروس كورونا
للتسجيل والاستفسار: المعهد الأوروبي الأردني لتطوير الأعمال (إيجابي) هاتف 0790682824/ 4644133
البريد الإلكتروني : salam@ejabi.org.jo