



كل تفاعل مع خدمة العملاء هو فرصة لتنمية عملك



خدمة العملاء



مرحباً أنا أورا

رجعت لكم مرة ثانية بكتيب جديد زي ما وعدتكم و
بفكرة جديدة وحابة اشارككم معلوماتي و الاسرار
!!التمينة الي لقيتها لكم

تعرفو ايش **الالتمنة**؟؟ طيب تعرفوا كيف تفيدنا كثير
في خدمة العملاء تابعوني و بوضح لكم اكثر



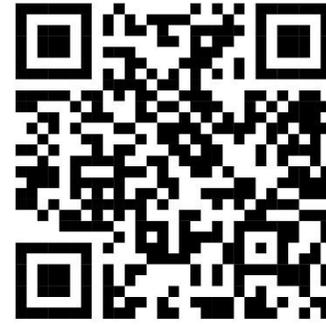
اولا لازم نعرف ايش نقصد بخدمة العملاء؟ 🔍

هي العملية التي يتم من خلالها تلبية احتياجات وتوقعات العملاء من خلال تقديم خدمة ذات جودة عالية ينتج عنها رضا العملاء



“

من اهم القنوات التي تصل فيها رسائل العملاء
وتساؤلاتهم هو البريد الإلكتروني وهذه بعض
النماذج الشائعة:





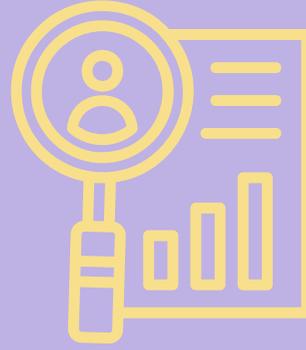
خدمة العملاء هي اول واجهة للعميل يعني لو قدرت تاخذ شعور الرضا
و الامتنان من العميل مبروك لك انت كسبت عميل عنده ولاء لك





كل ما كان موظف خدمة العملاء كلامه لبق وعنده حسن تصرف مع العملاء كل ما قلت اعداد الشكاوي و سيطرت عليها فما تفقد اي عميل وتكسب سمعة لك بحسن خدمة العملاء في منشآتكم ويسير في world of mouth لكم





التسويق هو معرفة احتياج العميل ولو موظف الخدمة عرف حاجة العميل صار افضل مسوق يعني انت كمنشأة او صاحب عمل ممكن تخلي موظفين خدمة العملاء يعرفو المنتجات و الخدمات بشكل واسع ومفصل بحيث يعرفو احتياج العميل و يقدموه له





IMPORTANT

أهمية خدمة العملاء كجزء من عملية التسويق

- بناء الثقة بين العلامة التجارية والعميل
- الحفاظ على ولاء العملاء
- الحفاظ على تطوير الشركة للافضل
- تحويل العملاء المحتملين الى مستهلكين
- الحفاظ على العملاء الحاليين



Tasks

مهام موظف خدمة العملاء؟

إجابة الأسئلة بشأن منتجات وخدمات الشركة

جمع وتحليل آراء العميل

إدارة شكاوى العملاء

إيصال معلومات عن عروض الشركة

معالجة الطلبات والمعاملات

حل المشاكل ومعالجة المشاكل التقنية

بناء وتطوير قاعدة العملاء



المهارات الي تساعدك تكون موظف خدمة عملاء مثالي

- ✓ التحدث بلغة صحيحة ومفهومة
- ✓ الانصات و ضبط النفس
- ✓ سعه الاطلاع و المعرفة و التعامل اللبق
- ✓ مهارات الاقناع و تجاوز المشكلات
- ✓ الصدق و الشفافية





المعوقات التي تواجه خدمة العملاء

عدم التدريب الجيد للموظفين



البطء في الرد على الاستفسارات والرسائل



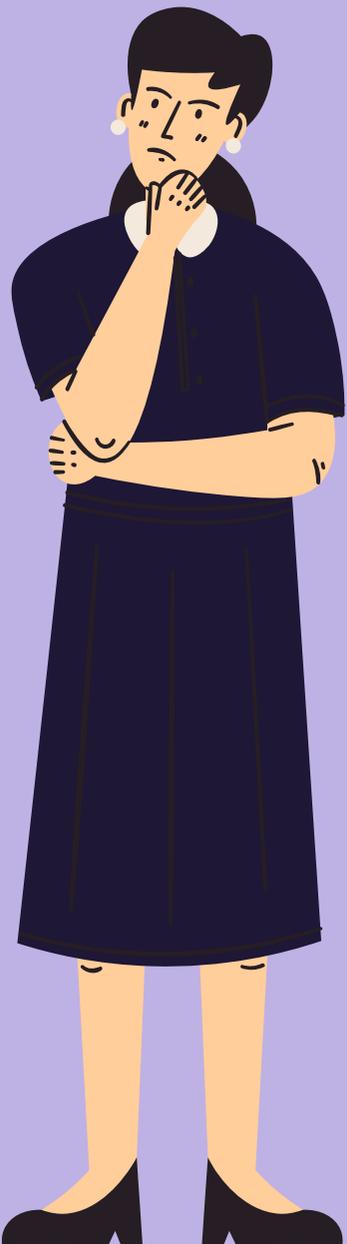
عدم القدرة على حل المشكلات



عدم تكوين علاقة وطيدة بين الموظف والعميل



المعاملة السيئة من العملاء



كيفية التعامل مع تلك المعوقات

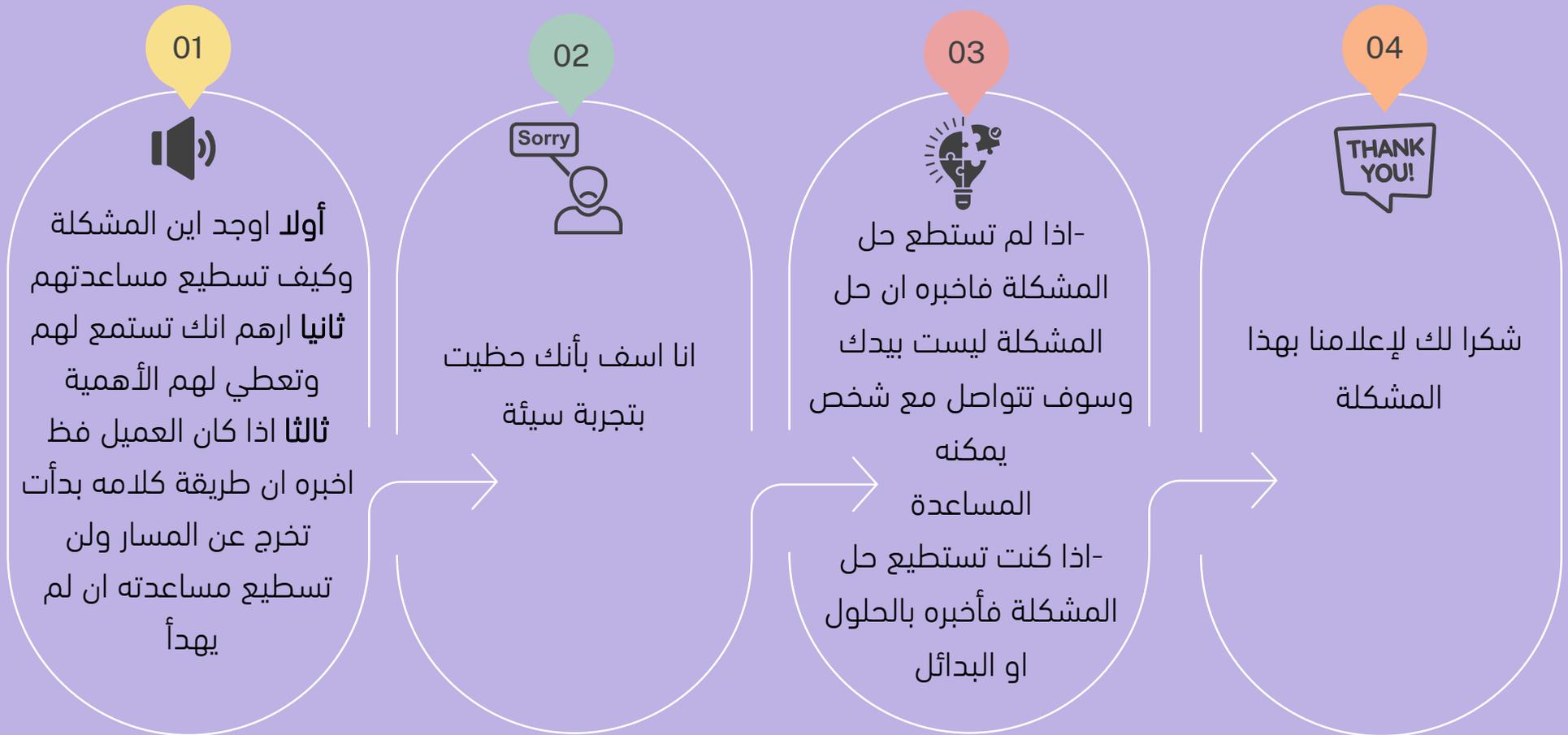
- توفير برامج تدريبية للموظفين سنويا
- يجب على المنشأة توفير خدمة عملاء لمدة 24/7



- لابد من التدريب لحل المشكلات
- امتصاص غضب العملاء بإعطائه الحق والتحقق من المشاكل التي واجهها وتعويضه



منهجية LAST





مستقبل خدمة العملاء



ابشركم وصلنا للأتمتة

automation?

الأتمة؟

ايش هيا الأتمتة؟

الأتمة؟

automation?

الأتمتة بكل بساطة هيا الرد الألي

هذه بعض البرامج الي تساعدك في تفعيل
الأتمتة بكل سهولة:



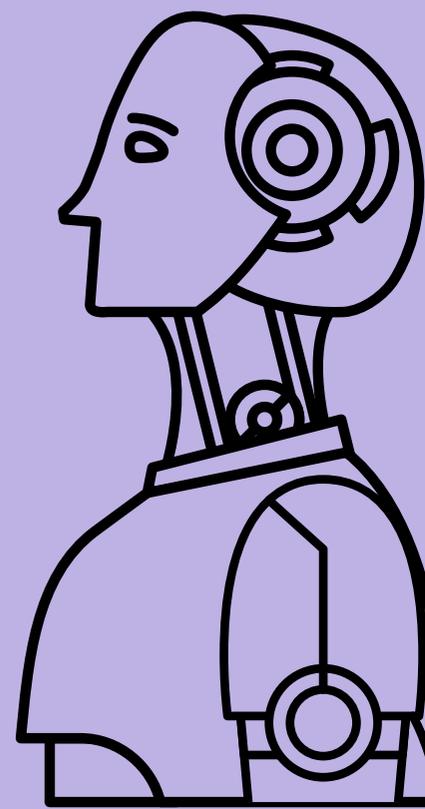
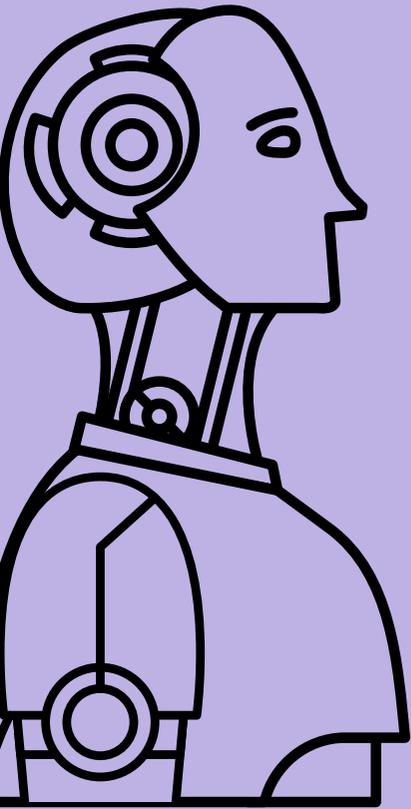
1- Meta Business :

هو واحد من البرامج الي انشأتها فيسبوك
لتفعيل الأتمتة وربط حسابك الفيسبوك و
الانستقرام



2- WhatsApp Business

هو برنامج تنشئ فيه ردك الألي بنفسك



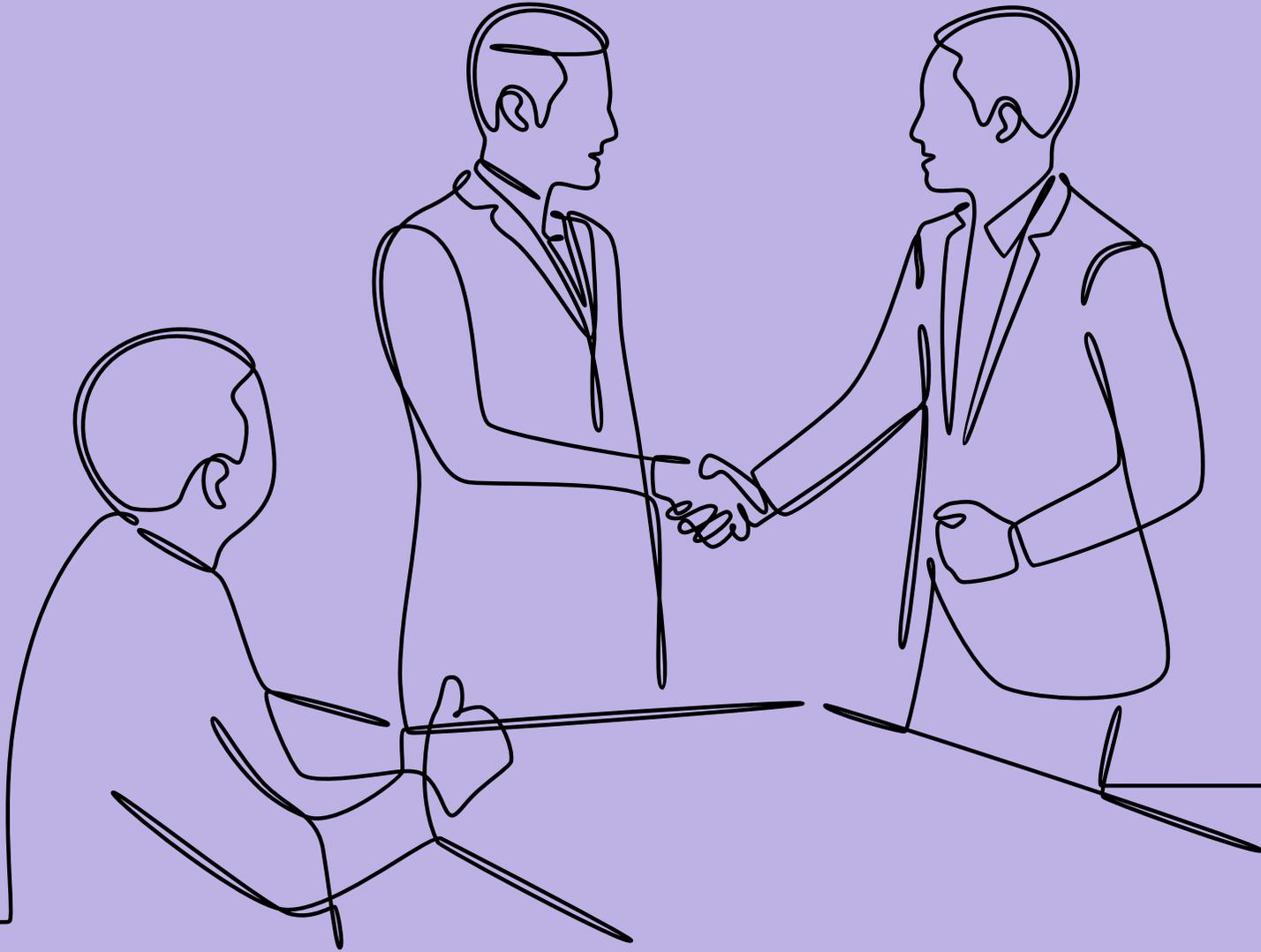


ولاني دايماساعدكم بعطيكم بعض النماذج
للردود الي ممكن تساعدكم



خدمة العملاء

الجيدة هي عامل التمييز التنافسي الذي يشجع على
الولاء للعلامة التجارية وتقديرها





اذا عندكم اي استفسارات او حابين تعرفوا اكثر عن الموضوع او
اي موضوع اخر شاركوني هاشتاق اورا تساعدكم و نتشارك
الاجوبة و الفائدة سوا



أورا_تساعدكم#

