



## خدمة العملاء



## Summary of Courses Themes:

- Acquainting participants with customer service, its importance, and its relationship to a foundation's ability to achieve its objectives.
- Exploring types and behaviors of customers.
- Indicating the extent of relationship between customer service and the competitiveness of a firm.
- Getting acquainted with methods and ways used to satisfy customers.
- Highlighting the most significant challenges encountered by a firm to satisfy its customers.
- Methods of dealing with customer complaints.
- Strategies for uniqueness of customer service and how to apply them.
- Types of customers and how to classify their needs.
- Channels of communication and building databases of customers.

## Targeted Persons:

- Entrepreneurs in the phase of project establishment.
- Entrepreneurs in the phase of entering the market.
- Entrepreneurs in the phase of project growth.
- Entrepreneurs in the phase of project suffering.

## محاور الدورة:

- التعرف بخدمة العملاء و أهميتها وعلاقتها بقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.
- استكشاف أنماط العملاء و سلوكهم.
- توضيح مدى العلاقة بين خدمة العملاء و القوة التنافسية للمنشأة.
- التعرف على الطرق و الأساليب المستخدمة لإرضاء العملاء.
- إبراز أهم التحديات التي تواجه المنشأة لإرضاء عملائها.
- طرق التعامل مع شكاوي العملاء.
- استراتيجيات التميز في خدمة العملاء وطرق تطبيقها.
- أنماط العملاء و كيفية تصنيف احتياجاتهم.
- قنوات الاتصال بالعملاء و بناء قواعد بيانات العملاء.

## الجهة المستهدفة

- رواد الأعمال في مرحلة تأسيس المشروع.
- رواد الأعمال في مرحلة دخول السوق.
- رواد الأعمال في مرحلة نمو المشروع.
- رواد الأعمال في مرحلة تعثر المشروع.