ניהול השירות וחווית הלקוח – 24 שעות אקדמאיות

רקע על קורס:

בכדי שארגון ישיג את יעדיו העסקיים ויגדיל את נפח הפעילות, מחויבים העובדים לעמוד ברמת שירות גבוהה
בקורס המוצע ילמדו המשתתפים כיצד ליצור יתרון תחרותי באמצעות שירות אפקטיבי, באופן אשר יביא לשיפור בפעילות העסקית, לשביעות רצון גבוהה יותר של הלקוחות הפנימיים והחיצוניים, להתגברות על קונפליקטים ומניעתם.
הקורס מקנה למשתתפים בו את המיומנויות הקריטיות למתן שירות אפקטיבי.
מחקרים מראים כי מיומנויות התקשורת, הפרזנטציה והמו"מ של עובדי הארגון הנן קריטיות להתנהלות וליכולת השירות שלהם, וכפועל יוצא מכך להצלחת הארגון ולעמידה ביעדיו העסקיים.
בקורס המוצע ילמדו משתתפיו כיצד ליצור יתרון תחרותי באמצעות מיומנויות אלו ואחרות .
היכולת להקנות ללקוחות הפנים והחוץ ארגוניים חוויית שירות מספקת ומעצימה הנה בעלת השפעה מכרעת על פעילות הארגון. חברה שמצליחה לספק שירות איכותי ובונה מערכת יחסים נכונה עם לקוחותיה גורמת באופן ישיר לעלייה משמעותית בנאמנות הלקוחות, בנכונות שלהם להמשיך בפעילות העסקית מול החברה ולשמש כמליצי יושר של החברה בפני לקוחות פוטנציאליים נוספים .
על פי מחקרים רבים עולה כי עלות רכישת לקוח חדש גבוהה פי שש משימור לקוח קיים. למרות נתון מובהק זה ,חברות רבות אינן משקיעות מספיק מאמצים בלקוחות הקיימים ומאבדות אותם שלא לצורך .
הקורס יספק כלים רבי עוצמה לשימור לקוח, ליצירת תקשורת הבונה עמו מערכת יחסים ונאמנות והופכת אותו לשגריר מטעם החברה במעגלים רבים נוספים. מעבר לכך היכולת לספק חוויית שירות טובה משפרת לאין ערוך את סביבת העבודה היות והיא מונעת קונפליקטים, ויכוחים מיותרים והתמודדות עם נטישה ומצבי משבר .במהלך הקורס ייערכו סימולציות של מצבי שירות שונים בכדי לספק למשתתפים וודאות מלאה על יכולתם לספק מענה ולפתור סיטואציות אלו.

מי אנחנו?

SQLabs מבית SQLink הינה המכללה הטכנולוגית המובילה למקצועות הפיתוח, אבטחת מידע, מקצועות הנתונים והמידע ועוד .
אנו מציעים מגוון רחב של קורסים בטכנולוגיות ובנושאים המתקדמים והדרושים ביותר בתעשייה אשר מועברים על ידי מיטב המרצים בשוק.
צוות ההדרכה שלנו מורכב ממרצים אשר עובדים בתעשיית ההיטק ומביאים את ניסיונם העשיר בתחום לקורס.

למה ללמוד אצלנו?

- ✓ **סגל מרצים מקצועי** אשר מגיע מתעשיית ההיטק ומביא את ניסיונו העשיר לכיתה.
- ✓ **תיק עבודות** מפורט המותאם לדרישות השוק.
- ✓ **קורס אנגלית עסקית** - בהכשרה שלנו תקבלו את כל הידע שתצטרכו בשפה האנגלית.
- ✓ **יחס אישי וסביבה תומכת לכל תלמיד**, החל מתהליך הרישום, סביבת המחשוב, חומרי העזר ועוד.
- ✓ **הקורסים מוצעים במחירים אטרקטיביים** המאפשרים לכל אחד ואחד לשדרג את היכולות המקצועיות שלו וזאת מבלי להתפשר על איכות ההדרכה.
- ✓ **לימודים במודל היברידי** – הקורס מתבצע בזום + פרונטלי לבחירתכם! תוכלו לצפות בלייב גם בשיעורים הפרונטליים.

תוכנית הלימודים:

נושא 1:

- מהו שירות אפקטיבי ומדוע הוא כה חשוב?
- כיצד לפתח גישה לשירות מתוך התמקדות בלקוח?
- מהו שירות מקדם – הקשר וההבדלים בין סוגי השירות השונים
- טעויות נפוצות והטיות בתהליך השירות .
- תקשורת בינאישית – מיומנויות בסיסית לקידום תהליך השירות
- הצגת תהליך התקשורת הבינאישית
- מכשולים בתקשורת הבינאישית – מודעות ודרכי פתרון
- מרכיבי המסר – ה"מה" וה"איך"
- תרגיל ליישום במסגרת העבודה בשטח

נושא 2 :

- ניתוח ועיבוד התרגיל שניתן למסגרת העבודה
- מהן הציפיות האמיתיות של הלקוח ?
- טכניקת התשאול – שאלות מקדמות דיאלוג לעומת שאלות מעכבות דיאלוג
- טכניקת ההקשבה הפעילה וחסמי הקשבה בתהליך השירות
- ההבדלים בין רצון וצורך ודרכים לאיתורם
- טכניקת השיקוף - ווידוא מדויק של צורכי הלקוח
- תרגיל ליישום במסגרת העבודה בשטח

נושא 3:

- ניתוח ועיבוד התרגיל שניתן למסגרת העבודה
- "כל לקוח והסרט שלו" - מודל סגנונות התקשורת
- הכרות עם ארבעת סגנונות התקשורת והרלוונטיות שלהם לניהול השירות
- מהו הסגנון הפרטי שלי? זיהוי סגנון התקשורת המאפיין אותי וכיצד הוא משפיע על איכות השירות
- כיצד להתמודד ולנהוג עם כל אחד מטיפוסי הלקוחות השונים?
- השימוש בסגנון המאפיין ככלי לטיפול בלקוח
- תרגיל ליישום במסגרת העבודה בשטח

נושא 4:

- ניתוח ועיבוד התרגיל שניתן למסגרת העבודה
- זיהוי ואבחון לקוחות קשים
- כיצד להפוך לקוח קשה להזדמנות – היפוך מציאות
- מודל היווצרות הקונפליקט ותוצאותיו/Win Win – אסקלציה
- מודל "פתרון הבעיות" – מודל מתקדם לפתרון קונפליקטים
- טכניקות להתמודדות עם התנגדויות לקוח
- תרגיל ליישום במסגרת העבודה בשטח

נושא 5:

- ניתוח ועיבוד התרגיל שניתן למסגרת העבודה
- מהם חמשת המרכיבים להשגת שירות איכותי
- כיצד להטמיע בארגון מדדים בדוקים לבחינת מרכיבים אלו
- מה בין מהימנות, ביטחון , מוחשיות , אמפתיה והיענות לשירות טוב ?
- מהם חמשת הפערים שנוצרים בתפיסת השירות בין ארגון ללקוחותיו ?
- כיצד לניתן לגשר על פערים אלו?
- תרגיל ליישום במסגרת העבודה בשטח

נושא 6:

- ניתוח ועיבוד התרגיל שניתן למסגרת העבודה.
- כללים למתן שירות בטלפון – טעויות נפוצות ופתרונות.
- כללים ושיטות לשירות ומענה ברשתות החברתיות
- תקשורת במייל – כיצד להימנע מטעויות ומהם הדגשים עליהם יש להקפיד

SQLabs
SQLINK מקבוצת

מבין לקוחותינו:

J.P.Morgan
NCR
לאומי leumi
AT&T
Cal.
תל אביב יפו TEL AVIV YAFO
דיסקונט
waze
CYBERARK®
שירות הביטחון הכללי
BROADCOM®
Google
Webhelp
kaltura
harmonic
Elbit Systems
בנק הפועלים
Qualcomm
NVIDIA.
SONY
ebay

לפרטים נוספים נשמח לעמוד לשירותכם,
צוות מכללת SQLabs מקבוצת SQLink:

sqlabsrg@sqlink.com | 03-5416033 / 03-5424691