



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم العالي  
جامعة الملك عبد العزيز  
الكلية التطبيقية

## ملخص دورة خدمة العملاء لموظفي مكاتب المبيعات

اسم الطالبة الثلاثي/.....فاطمة محمد عتودي.....

الرقم الجامعي/.....١٩١٥٢٤٧.....

اسم المادة/.....مبادئ البيع المحترف.....

أستاذة المادة/.....د. احسان باتياه.....

## أولاً: ملخص الدورة

تهدف هذه الدورة الى تعريف الموظفين و المقبلين على العمل بأساسيات عملية البيع، وماهي أنواعها ومهارات البيع الاحترافي وخدمة العملاء.

تطرقت الدورة الى ثلاث محاور رئيسية وهي:

### ١. التعرف على أساسيات خدمة العملاء.

حيث تتنوع أساسيات خدمة العميل وهي كغيرها من الأعمال تعتمد على:- اللباقة والنشاط والسرعة في الرد والرغبة في المساعدة واللين في الردود والبعد عن الفظاظة واحترام الآخر وإظهار ذلك وسهولة توصيل المعلومة والجواب.

### ٢. التعرف على آلية تصنيف العملاء.

أ. **عملاء داخليين:** وهم العملاء الذين يعملون بالشركة نفسها وداخلها وفي أغلب الأحيان يكونون موظفين داخل الشركة لذلك فمن واجب القسم الرد على استفساراتهم ويكون هذا النوع أشبه بخدمة الموظفين وليس العملاء.

ب. **عملاء خارجيين:** وهم العملاء المستهلكين والمشتريين للخدمة ويعمل القسم هنا على توضيح الطرق المثلى لاستخدام منتج معين أو حل مشكلة ما أو الرد على استفساراتهم بشأن أمر ما.

### ٣. التعرف على ممارسات ناجحة في المحافظة على العملاء.

التحلي بصفات ومهارات لخدمة العملاء ولجذبهم مثل : ضبط النفس والكفاءة الفنية والكفاءة اللغوية والاستماع للآخرين. بالإضافة الى انه يجب على موظف خدمة العملاء الاستماع الى مشاكل العملاء ومحاولة التوصل الى حلول تكون مرضية للعميل

## ثانياً: صورة شهادة حضور الدورة



