

دورة خدمة العملاء



المحتويات	الأهداف
<ul style="list-style-type: none">• المقدمة و نظرة عامة• خدمة العملاء• آداب الخدمة• التحديات و الأسباب• مشاكل خدمة العملاء• أداء دورك على أكمل وجه• الملخص	<ul style="list-style-type: none">• إدراك أن إنجاز الخدمة يمثل إحدى القيم التي لها علاقة جذرية بتفاعل الفرد مع العملاء.• فهم كيف تؤثر السلوكيات على سلوكيات الآخرين.• تطوير قدر أكبر من الثقة والمهارات لأجل حل المشاكل.• التواصل بفعالية أكثر.• تعلم بعض الطرق لجعل خدمة العملاء عمل فريق.



نوع الدورة	عدد الساعات	الفئة المستهدفة
دورة إلكترونية باللغة العربية	12 ساعة	الدورة تناسب جميع الموظفين

معهد الإدارة العامة (بيبا)

هاتف : 17 38 38 38 - فاكس : 17 38 38 39

www. bipa.gov.bh - facebook.com/BIPABH - twitter.com/BIPABH