

المقدمة

هذا التقرير يهدف إلى عرض تجربتي في التدريب التعاوني الذي قمت به في شركة الاتصالات السعودية في قسم دعم العملاء.

تم التدريب لمدة شهر واحد من 1 يوليو 2023 إلى 31 يوليو 2023.

وكان المشرف على التدريب هو الأستاذ عبدالله محمد ، مدير قسم دعم العملاء في الشركة.

الهدف من التدريب

كان الهدف من التدريب هو تعلم كيفية تقديم خدمة ممتازة للعملاء عبر الهاتف والبريد الإلكتروني والشات والوسائط الاجتماعية.

IVR ونظام (Customer Relationship Management) CRM كما كان الهدف هو تعلم كيفية استخدام نظام وغيرها من الأنظمة والبرامج (Computer Telephony Integration) CTI ونظام (Interactive Voice Response) IVR المستخدمة في قسم دعم العملاء.

وأخيرًا ، كان الهدف هو تحسين قدرتي على حل المشكلات والتفاوض والإقناع والتواصل مع العملاء والزملاء.

الأنشطة التي قمت بها خلال فترة التدريب

قمت بالعديد من الأنشطة، من بينها:

حضور دورات تدريبية نظرية وعملية عن موضوعات مختلفة في دعم العملاء ، مثل مهارات الاتصال والخدمة والبيع والشكاوى.

المشاركة في مكالمات حقيقية مع العملاء ، حيث كنت أستمع إلى المشكلات أو الاستفسارات أو الطلبات أو الملاحظات ، وأقوم بإجابتها أو تحويلها أو متابعتها بشكل احترافي.

إجراء عروض وورش عمل لزملائي والعملاء ، حيث كنت أشارك تجاربي وأفضل الممارسات في دعم العملاء.

استقبال تقييمات دورية من المشرف على التدريب ، حيث كان يقيس مستوى رضا العملاء وجودة المكالمات وسرعة الاستجابة وغيرها من المؤشرات.

المخرجات التي حققتها بفضل التدريب

استطعت تحقيق العديد من المخرجات، من بينها:

اكتساب معرفة جديدة ومهارات جديدة في مجال دعم العملاء ، خاصة في تقديم خدمة ممتازة تتجاوز توقعات العملاء.

تطوير قدرتي على استخدام الأنظمة والبرامج المتطورة في دعم العملاء بكفاءة وسهولة ، والاستفادة من مزاياها في تحسين عمليات الخدمة والبيع والولاء.

تحسين قدرتي على حل المشكلات والتفاوض والإقناع والتواصل مع العملاء بطريقة لبقة ومحترمة ، والتعامل مع الشكاوى والاعتراضات بشكل إيجابي ومهني.

إنجاز عدة مكالمات مع العملاء بنجاح ، والحصول على رضا وثقة العملاء والمشرفين.

الخاتمة

يمكنني القول بأن التدريب التعاوني في شركة الاتصالات السعودية كان فرصة رائعة للغاية بالنسبة لي
لقد ساعدني التدريب على تطوير مهاراتي المهنية والشخصية ، وزيادة خبرتي وثقتي بنفسي ، وتوسيع آفريقي
لمستقبلي.

.أشكر الشركة والمشرف على التدريب وجميع الزملاء على دعمهم وتوجيههم لي خلال فترة التدريب