

رقم الدورة 1919

دورة التميز في خدمة العملاء في قطاع التأمين

تجربة العملاء وخدمات التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة التميز في خدمة العملاء في قطاع التأمين إطاراً عملياً واستراتيجياً متكاملًا لتطوير قدرات خدمة العملاء وبناء مستويات عالية من جودة الخدمة داخل شركات التأمين. وتركز الدورة على تقديم خدمة متسقة وسريعة واحترافية تتمحور حول العميل عبر مختلف مراحل العلاقة التأمينية.

يتعرف المشاركون على المبادئ والمعايير الأساسية للتميز في خدمة العملاء، وكيفية إدارة تفاعلات العملاء في الاستفسارات المتعلقة بالوثائق، وعروض التأمين، وبدء العلاقة، وإدارة الوثائق، والمطالبات، والتجديد، والمدفوعات، والشكاوى، وطلبات الخدمة. كما تركز الدورة على فهم توقعات العملاء وتحويل التفاعلات الخدمية إلى فرص لبناء الثقة والعلاقات طويلة الأجل.

وتتناول الدورة مهارات التواصل، والاستماع الفعال، وتحليل احتياجات العملاء، وإدارة الشكاوى، ومعالجة مشكلات الخدمة، والتعامل مع العملاء صعب المراس، والذكاء العاطفي، وتخصيص الخدمة، وخدمة العملاء الرقمية، وتحقيق الاتساق بين مختلف القنوات. كما يتعرف المشاركون على دور التقنية وبيانات العملاء والأتمتة والتحليلات في تقديم خدمات أكثر كفاءة وتخصيصاً.

ومن خلال التمارين العملية ولعب الأدوار ودراسات الحالة وورش العمل، يطور المشاركون أساليب عملية لتحسين جودة الخدمة، وحل مشكلات العملاء، وتقليل الاحتكاك، وتعزيز رضا العملاء وولائهم، ودعم الاحتفاظ بهم، والمساهمة في تحسين الأداء المؤسسي.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل مبادئ ومعايير التميز في خدمة العملاء في قطاع التأمين.
- تحديد توقعات العملاء ومتطلبات الخدمة عبر مختلف مراحل العلاقة التأمينية.
- تطبيق أساليب التواصل المهني والاستماع الفعال في التعامل مع العملاء.

- تحليل احتياجات العملاء وتقديم حلول خدمية مناسبة.
- إدارة استفسارات العملاء وطلباتهم بكفاءة واحترافية.
- التعامل مع الشكاوى وتطبيق أساليب فعالة لمعالجة مشكلات الخدمة.
- إدارة التفاعلات مع العملاء صعب المراس والعملاء في المواقف الحساسة.
- تطبيق الذكاء العاطفي لتعزيز العلاقات مع العملاء.
- تخصيص الخدمة والتواصل وفق احتياجات العملاء وظروفهم.
- تقديم خدمة متسقة عبر القنوات الرقمية والهاتفية والفروع وغيرها من القنوات.
- استخدام معلومات العملاء وملاحظاتهم لتحسين جودة الخدمة.
- توظيف التقنية والأتمتة لتحسين كفاءة خدمة العملاء.
- تطوير مؤشرات أداء ومعايير واضحة لجودة خدمة العملاء.
- تعزيز أداء فرق خدمة العملاء من خلال المتابعة والتوجيه والتطوير.
- إعداد إطار عملي لتحقيق التميز في خدمة العملاء داخل شركات التأمين.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة القيادات التنفيذية ومديري خدمة العملاء ورؤساء الإدارات والمشرفين وقادة الفرق والمتخصصين المسؤولين عن علاقات العملاء وتقديم الخدمات التأمينية. وتناسب بشكل خاص العاملين في خدمة العملاء ومراكز الاتصال والمطالبات وإدارة الوثائق والمبيعات والتوزيع والاككتاب والتجديد والدعم الرقمي للعملاء.

كما تناسب المتخصصين في تجربة العملاء والجودة وتحسين العمليات وإدارة العلاقات والعمليات التشغيلية ممن يسعون إلى رفع معايير الخدمة وتحسين جودة التفاعلات مع العملاء.

وتعد الدورة مناسبة بشكل خاص لشركات التأمين التي تسعى إلى تحسين اتساق الخدمة، وتقليل الشكاوى، وتعزيز

رضا العملاء وولائهم، وتحسين معالجة مشكلات الخدمة، وبناء ثقافة مؤسسية قوية تتمحور حول العميل.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تطبيق معايير احترافية لخدمة العملاء في مختلف العمليات التأمينية.
- تحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم والاستجابة لها بفعالية.
- التواصل بوضوح واحترافية مع العملاء في مختلف المواقف.
- تطبيق مهارات الاستماع الفعال وطرح الأسئلة المناسبة لفهم احتياجات العملاء.
- إدارة استفسارات العملاء وطلبات الخدمة بكفاءة.
- التعامل بثقة واحترافية مع الشكاوى والمواقف الصعبة.
- تطبيق أساليب منظمة لمعالجة مشكلات الخدمة واستعادة ثقة العملاء.
- استخدام الذكاء العاطفي في إدارة تفاعلات العملاء وتعزيز العلاقات معهم.
- تخصيص الخدمة وفق خصائص العملاء واحتياجاتهم وظروفهم.
- تقديم تجربة متسقة عبر مختلف قنوات خدمة العملاء.
- تحديد فجوات الخدمة وفرص تحسين العمليات.
- استخدام ملاحظات العملاء لتحسين جودة الخدمة وتجربتهم.
- توظيف الأدوات الرقمية والأتمتة لتحسين كفاءة خدمة العملاء.
- تطوير مؤشرات أداء فعالة لقياس جودة خدمة العملاء.
- دعم ثقافة التحسين المستمر في خدمة العملاء.
- إعداد خطة عملية لتحسين مستوى التميز في خدمة العملاء.

■ المحاوور التدريبية

محاوور الدورة

اليوم الأول

أسس التميز في خدمة العملاء في قطاع التأمين

- مفهوم التميز في خدمة العملاء ودوره في صناعة التأمين.
- دور خدمة العملاء في النمو والاحتفاظ بالعملاء والربحية.
- فهم توقعات العملاء وتغير سلوكياتهم الخدمية.
- دورة حياة العميل التأميني وأهم التفاعلات الخدمية.
- تحديد اللحظات الحرجة المؤثرة في انطباع العميل.
- مبادئ تقديم خدمة تتمحور حول العميل.
- بناء الثقة والمصداقية والاحترافية في العلاقات مع العملاء.
- وضع معايير خدمة العملاء والالتزامات الخدمية.
- تطبيق عملي: تحليل أهم التفاعلات الخدمية عبر دورة حياة العميل التأميني وتحديد فرص تحسين جودة الخدمة.

اليوم الثاني

التواصل المهني وإدارة احتياجات العملاء

- مبادئ التواصل المهني في خدمة العملاء التأمينية.
- مهارات الاستماع الفعال وطرح الأسئلة المناسبة.
- فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم ومخاوفهم.
- شرح المنتجات والوثائق والإجراءات والمتطلبات التأمينية بوضوح.

اليوم الثاني — تابع

- إدارة الاستفسارات المعقدة للعملاء.
- التواصل مع العملاء أثناء التأخير أو وجود قيود على الخدمة.
- تطبيق الذكاء العاطفي في التعامل مع العملاء.
- تخصيص التواصل والخدمة وفق احتياجات العميل.
- إدارة التفاعلات الهاتفية والمباشرة والمكتوبة والرقمية.
- تطبيق عملي: تنفيذ مواقف تدريبية تحاكي استفسارات الوثائق والمطالبات وطلبات الخدمة والمواقف المعقدة مع العملاء.

اليوم الثالث

إدارة الشكاوى والعملاء صعبى المراس ومعالجة مشكلات الخدمة

- فهم أسباب وأنماط شكاوى العملاء.
- بناء منهجية منظمة لإدارة الشكاوى.
- التعامل مع العملاء غير الراضين والمنفعلين.
- تهدئة التفاعلات الصعبة وإدارة المواقف المتوترة.
- تحديد الأسباب الجذرية للشكاوى المتكررة.
- مبادئ معالجة مشكلات الخدمة واستعادة ثقة العميل.
- تحويل الشكاوى إلى فرص للتحسين.
- إدارة التصعيد والتنسيق بين الإدارات.
- استخدام بيانات الشكاوى لتحديد نقاط الضعف في الخدمة والعمليات.
- تطوير إجراءات وقائية للحد من تكرار مشكلات العملاء.
- تطبيق عملي: تحليل حالات واقعية لعملاء يواجهون مشكلات تأمينية وتطوير أساليب لمعالجة الشكاوى واستعادة العلاقة مع العميل.

اليوم الرابع

خدمة العملاء الرقمية والمتكاملة والمخصصة

- تطور خدمة العملاء الرقمية في قطاع التأمين.
- تقديم تجربة متسقة عبر القنوات الرقمية والتقليدية.
- خدمة العملاء عبر المواقع الإلكترونية والتطبيقات وبوابات العملاء ووسائل التواصل الرقمية.
- استخدام بيانات العملاء لتخصيص التفاعلات والخدمات.
- تطوير الخدمات الذاتية والدعم الرقمي للعملاء.
- الأتمتة والتقنيات الذكية في خدمة العملاء.
- استخدام التحليلات لفهم سلوك العملاء واحتياجاتهم الخدمية.
- تحديد نقاط التعثر في الخدمات الرقمية.
- تحقيق التوازن بين الخدمة التقنية والتفاعل البشري.
- تحسين سهولة الوصول والاستجابة والراحة واستمرارية الخدمة.
- تطبيق عملي: تصميم تجربة متكاملة ومحسنة لخدمة العملاء عبر عدة قنوات ضمن رحلة تأمينية محددة.

اليوم الخامس

أداء خدمة العملاء والجودة والتحسين المستمر

- تطوير معايير جودة خدمة العملاء.
- وضع مؤشرات أداء خدمة العملاء.
- قياس رضا العملاء ووقت الاستجابة ووقت الحل وجودة الخدمة والجهد المطلوب من العميل.
- متابعة أداء فرق خدمة العملاء عبر مختلف القنوات.
- تطوير لوحات معلومات وتقارير إدارية لخدمة العملاء.
- توجيه وتطوير فرق خدمة العملاء عالية الأداء.

اليوم الخامس — تابع

- تحديد المسؤوليات والمسائلة عن جودة الخدمة ونتائج العملاء.
- استخدام ملاحظات العملاء وبيانات الخدمة في التحسين المستمر.
- ربط التميز في الخدمة بولاء العملاء والاحتفاظ بهم والأداء المؤسسي.
- بناء ثقافة مستدامة تتمحور حول العميل.
- إعداد خارطة طريق لتطوير التميز في خدمة العملاء.
- ورشة ختامية: تطوير إطار متكامل للتميز في خدمة العملاء لشركة تأمين، يشمل معايير الخدمة، ونقاط رحلة العميل، ومهارات التواصل، وإدارة الشكاوى، ومعالجة مشكلات الخدمة، والقنوات الرقمية، ومؤشرات الأداء، وتطوير الفرق، وخطة التنفيذ.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/insurance-customer-service-excellence-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440