



 KNOWLEDGE

 Skills

 Attitude

المناهج التدريسية

الإحتفاظ بالعملاء للأبد

184

Retaining customers

المحتويات

- ١ مفهوم الخدمة في إدارة الشركة
- ٣ أهم الصفات التي يجب أن يتصف بها مقدم الخدمة
- ٤ إسأل نفسك
- ٥ دليل الريادة.....
- ٨ مؤشرات الريادة في الخدمة
- ٩ الإلتزام بالريادة.....
- ١١ ما يريد العملاء
- ١٢ نموذج الرضاء الكامل
- ١٣ القيمة الإجمالية للعميل
- ١٤ نقطة تحول العميل هو بؤرة الاهتمام
- ٢٠ تحطيم جبل الجليد
- ٢١ أبعاد جودة الخدمة
- ٢٢ قيم أدائك .. وأداء شركتك
- ٢٤ أسس العناية وديهيات التميز
- ٢٦ من سيدفع الثمن ؟؟
- ٢٧ للجودة المتميزة .. عناصر
- ٢٨ وللعناية مظاهر
- ٢٩ مظاهر الإهتمام
- ٣٦ الصراعات الشخصية بينك وبين طالبي الخدمة
- ٤٠ استخدام أساليب التفاوض
- ٤٢ أساليب التفاوض الشائعة
- ٥٩ الاستقصاء
- ٦١ التغذية الإسترجاعية للاستقصاء