

# التميز في خدمة العملاء

# التحول .. إلى مفهوم التميز



مجموعة دبي للتميز  
Dubai Quality Group

العناية بالعملاء ..

التركيز على الخدمة

التمركز حول العملاء ..

التركيز على أسلوب تقديم الخدمة

التميز في خدمة العملاء ..

التركيز على الخدمة والتركيز على أسلوب تقديمها



مجموعة دبي للخدمة  
Dubai Quality Group

# خبرات العملاء .. والوسيلة الإعلامية



مجموعة دبي للجودة  
Dubai Quality Group

خبرات العملاء قد تتشكل من مرة واحدة ..  
فاستثمر كل تواصل مع العميل.



دبي جود  
Dubai Quality Group

هل زارتكم وسيلة إعلامية قوية؟



مجموعة دبي للجودة  
Dubai Quality Group

العميل ..

أقوى وسيلة إعلامية تتحدث عن كل ما تراه أثناء  
التواصل معكم



مجموعة دبي للجودة  
Dubai Quality Group

# الطريق إلى التميز في خدمة العملاء



مجموعة دبي للجودة  
Dubai Quality Group



التميز طريق يبدأ بتقديم الحلول ويمر بسرعة الإنجاز  
وينتهي بجودة الخدمة ..  
تقديم أفضل حل بأسرع وقت وبجودة عالية



مجموعة دبي للجودة  
Dubai Quality Group

# حلول التميز



مجموعة دبي للتميز  
Dubai Quality Group

تعامل مع الشكوى على أنها اقتراح ..  
ومع الاقتراح على أنه قرار واجب التنفيذ

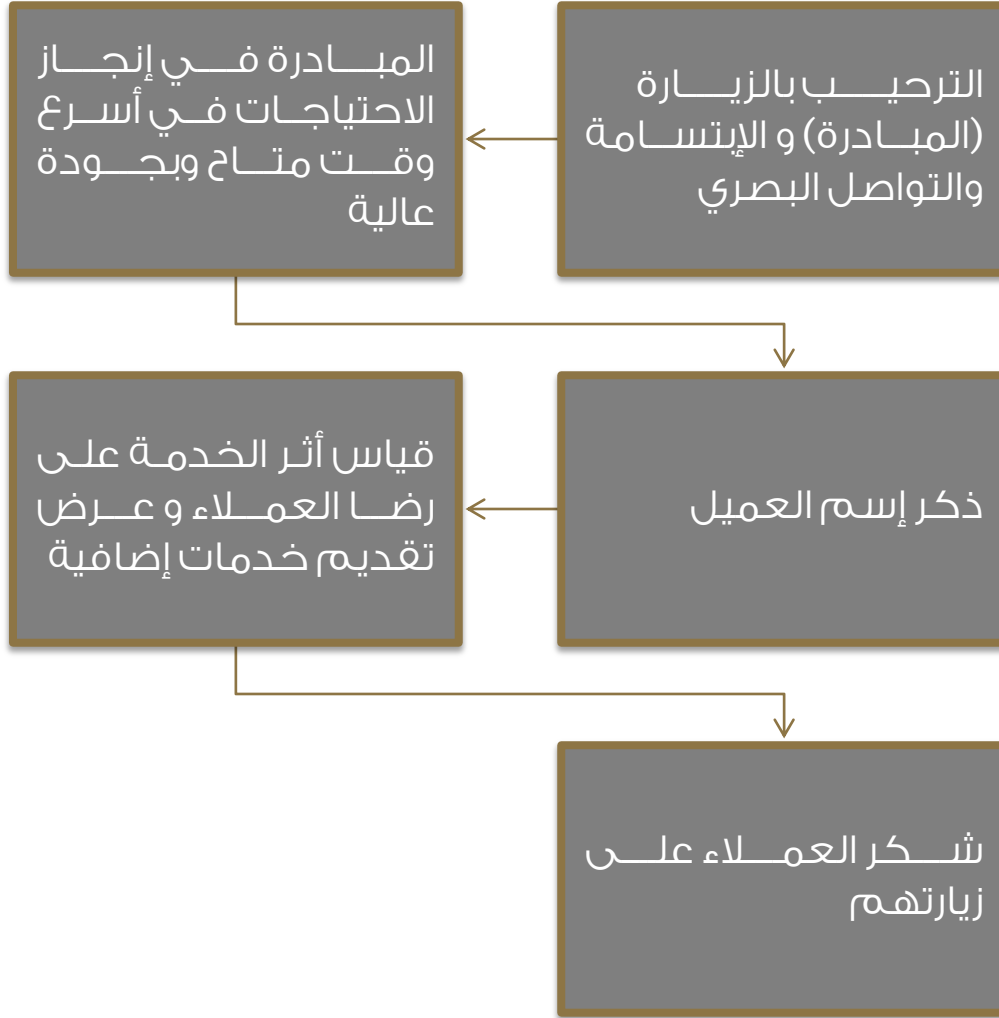


مجموعة دبي للجودة  
Dubai Quality Group

# مستويات الخدمة ومؤشرات التميز



مجموعة دبي للتحسين  
Dubai Quality Group

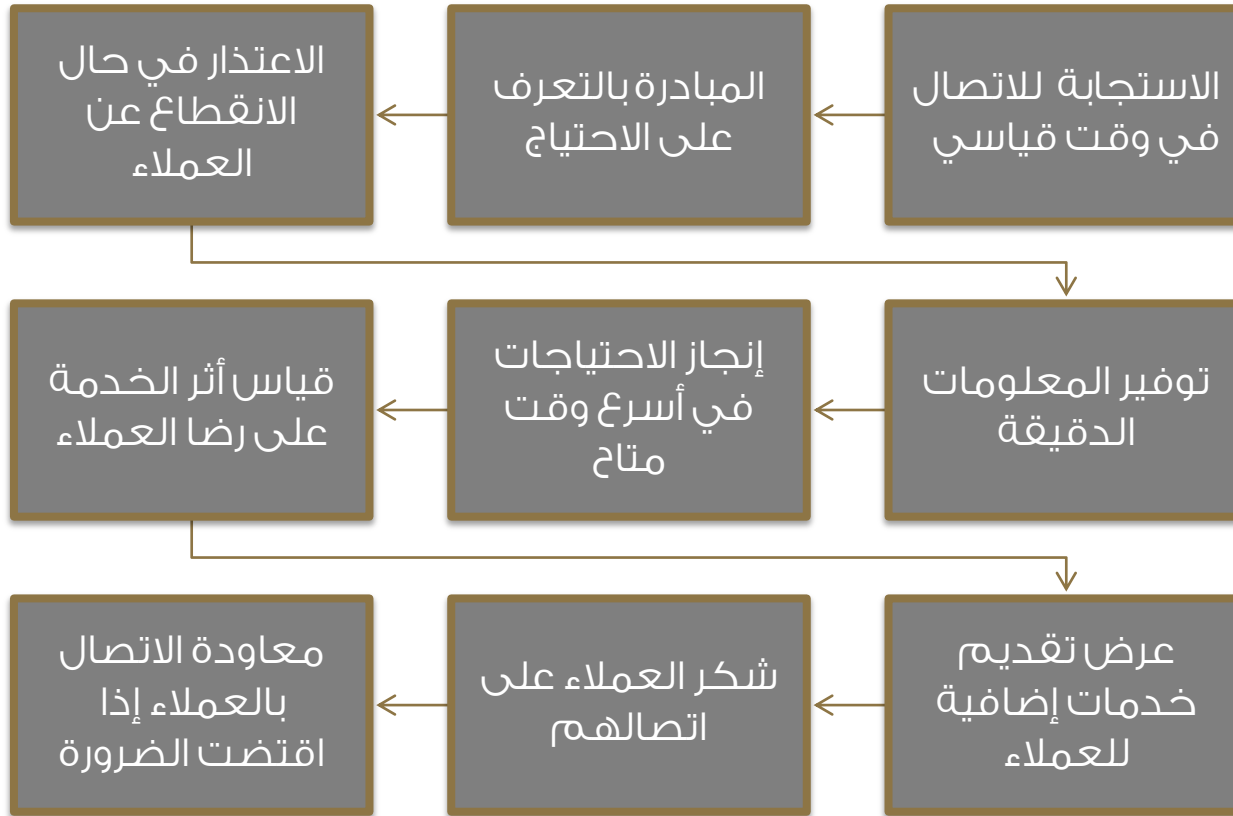


## التواصل المباشر

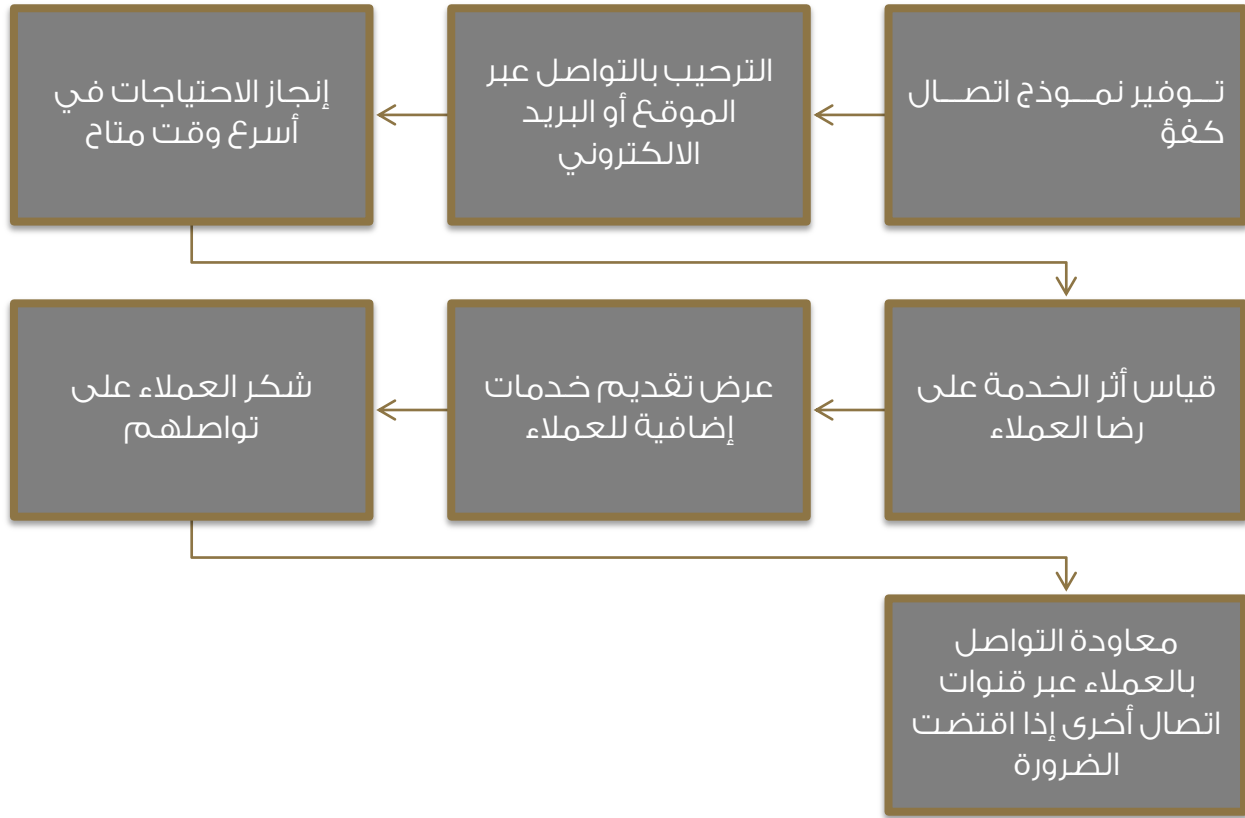


مجموعة دبي للجودة  
Dubai Quality Group

# الاتصال الهاتفي



المجموعة دبي للحدوث  
Dubai Quality Group



## التواصل الالكتروني



المجموعة دبي للحدود  
Dubai Quality Group

وأخيرا كي تتميز تذكر ..

**5050**



دبي جود  
Dubai Quality Group