

تمرين - كيف تتعامل مع عميل غاضب وعصبي ومستاء.

1. كيف يمكن قياس فعالية استجابة الشركة لشكاوى العملاء؟

• الإجابة: _____

2. ما هي المعايير المستخدمة لتقييم جودة خدمة العملاء في معالجة الشكاوى؟

• الإجابة: _____

3. كيف يمكن للموظفين تحسين مهاراتهم في التعامل مع شكاوى العملاء؟

• الإجابة: _____

4. ما هي أهمية تدريب الموظفين على إدارة شكاوى العملاء؟

• الإجابة: _____

5. كيف يمكن استخدام التغذية الراجعة من العملاء لتحسين سياسات الشركة في معالجة

الشكاوى؟

• الإجابة: _____

