

## تمرين - اقتصاديات تقديم خدمة العملاء

1. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه إدارة وحدة خدمة العملاء؟

الإجابة: \_\_\_\_\_

2. كيف يمكن التغلب على شكاوى العملاء في إدارة وحدة خدمة العملاء؟

الإجابة: \_\_\_\_\_

3. ما هو الدور الذي تلعبه التغذية الراجعة من العملاء في تحسين إدارة وحدة خدمة العملاء؟

الإجابة: \_\_\_\_\_

4. كيف يمكن إدارة وقت فريق وحدة خدمة العملاء بشكل فعال؟

الإجابة: \_\_\_\_\_

5. ما هي أهمية التنسيق بين إدارة وحدة خدمة العملاء وباقي أقسام المؤسسة؟

الإجابة: \_\_\_\_\_

