



منظمة الموفقين والوسطاء والرافعين الأفرقة
African Ombudsman and Mediators Association
Association des Ombudsmen et Médiateurs Africains
Associação dos Ombudsmen e Mediadores



مركز بحوث الرافعين الأفرقة
African Ombudsman Research Centre
Centre de Recherche des Ombudsmen Africains
Centro de Investigação da Provedoria de Justiça Africana

RÉSERVEZ LA DATE : WEBINAIRE

« Maîtriser les compétences en matière de service à la clientèle : Fournir un service exceptionnel et gérer les attentes de manière cohérente »

Mardi 30 janvier 2024 (10 h SA) GMT+2

Le Centre africain de recherche des Ombudsmen Africains (CROA) vous invite à un webinaire instructif intitulé « Maîtriser les compétences en matière de service à la clientèle : fournir constamment un service exceptionnel et gérer les perspectives ».

Dans le paysage commercial dynamique d'aujourd'hui, le service à la clientèle est un pilier essentiel de la réussite. Notre webinaire explorera les aspects clés de la fourniture constante d'un service exceptionnel, en commençant par comprendre comment il s'aligne sur les objectifs de l'organisation et a un impact sur l'ensemble des opérations. Nous explorerons les principes fondamentaux à l'aide d'exemples pratiques et nous aborderons des aspects critiques tels que la gestion de situations difficiles avec des clients irritables.

Le participant acquerra des connaissances sur l'alignement du service à la clientèle avec les objectifs de l'organisation, apprendra les principes de base à l'aide d'exemples pratiques, acquerra des techniques efficaces pour gérer les plaintes et transformer les aspects négatifs en aspects positifs.

Dans le contexte africain, nous reconnaissons les différentes terminologies utilisées par les bureaux d'Ombudsman. Aux fins de ce webinaire, nous désignerons le plaignant par le terme « clients » afin de maintenir la cohérence.

Le webinaire permettra d'améliorer les compétences en matière de service à la clientèle des institutions d'Ombudsman en Afrique en explorant des stratégies permettant de fournir constamment un service à la clientèle exceptionnel et de gérer efficacement les attentes. Des idées pratiques, des techniques et des meilleures pratiques seront partagées pour améliorer la qualité des interactions et des services fournis.

Vous pouvez vous inscrire en avance et réserver votre place en utilisant le lien suivant:

https://ukzn.zoom.us/webinar/register/WN_6yud0oeMRISWu2ovEHFlzg

Une invitation officielle, l'ordre des délibérations et les détails des conférenciers suivront bientôt.

Renseignements: Lwelela@ukzn.ac.za

OU adonism@ukzn.ac.za

AOMA/AORC WEBSITE: - <http://aoma.ukzn.ac.za>