

Al Watan:29 Feb 2012

# المعهد الوطني للضيافة يطلق برنامج «ابتسامات عمان»

موظفيكم وتدريبهم في خدمة العملاء. ويقول ماكلين: أمل ان ترى الشركات برنامجنا، وأن يلهمها ذلك الرغبة في تطوير موظفيها بالأسلوب الصحيح، إذ أن أي تصور يؤخذ عن الشركة يكون بالأساس مستمداً من تعاملات موظفيها وعملائها. كما نؤمن بأن هذا البرنامج يمثل رابطة تربط الرعاية بالعملاء التي تتعامل مع الناس وخدمة العملاء التي تتعامل مع المنتجات. وهو باختصار عبارة عن برنامج لربط الموظفين والمنتجات لمنح العملاء تجربة أفضل.

واضاف: فإن «ابتسامات عمان» لها قيمة تجارية عالية جداً، وخاصة بالنسبة لمؤسسات البيع بالتجزئة الكبيرة وذات الأفرع، والتي يوجد فيها الكثير من التفاعل مع الناس مشيراً الى ان واحدة من التحديات الرئيسية التي تواجهها صناعة الخدمات هي الفقر في المهارات التفاعلية من قبل الموظفين، والتي تمنع العديد من العملاء من معاودة زيارة المحل أو المؤسسة. ولكن مع برنامج «ابتسامات عمان»، القيمة المضافة للمؤسسات تكمن في إظهار قلقكم اتجاه العملاء، وذلك عن طريق تقديم بيان يؤكد مهنية



■ روبرت ماكلين

سيولد شيئاً من الثقة في نفوس الزائرين لأية مؤسسة.

المهارات الشخصية حول كيفية التعامل مع العملاء بابتسامة. ويقول روبرت ماكلين، مدير المعهد الوطني للضيافة: ستمنح كل مؤسسة أو شركة تتبنى البرنامج التدريبي «ابتسامات عمان» لموظفيها شعار «ابتسامات عمان» الذي يمكن أن يعرض بشكل بارز في محلاتهم، بالإضافة إلى الأكياس التي ستعطى لكل شخص يخضع للتدريب. وقال: من خلال عرض «ابتسامات عمان» في منشأتها، سترسل المؤسسات بذلك رسالة إلى العملاء تبلغهم بأن موظفيها تم تدريبهم في مجال خدمة العملاء، الأمر الذي

■ أطلق المعهد الوطني للضيافة برنامج «ابتسامات عمان»، برنامج التدريب الأول من نوعه المتخصص في رفع مستوى مهارات خدمة العملاء للعاملين في قطاع الخدمات مثل البنوك ومحلات البيع بالتجزئة، والاتصالات، والفنادق وغيرها. وقد قام المعهد الوطني للضيافة بتصوير برنامج «ابتسامات عمان» بعد تلقيه للعديد من الآراء المتعلقة بالتحديات التي تواجهها الشركات في تفاعل موظفيها مع العميل. ويتوقع من برنامج «ابتسامات عمان» أن يقدم للموظفين بعض