



Course إعداد موظفي الصفوف الأمامية (مفاهيم الخدمة والتعامل)

فندق أوكورا أمستردام

2026-01-16

\$ 5950

الفندق :

تاريخ النهاية :

السعر :

أمستردام

2026-01-12

Week 1

المدينة :

تاريخ البداية :

الفترة :

فكرة الدورة التدريبية

في عصر يتسم بالتنافسية المتزايدة وتطور توقعات العملاء، أصبحت مهارات موظفي الصفوف الأمامية عاملاً حاسماً في نجاح المؤسسات.

يمثل هؤلاء الموظفون الواجهة الرئيسية التي تتفاعل مع العملاء، حيث يتعين عليهم تقديم خدمات متميزة وتعامل احترافي يضمن رضا العملاء وتعزيز ولائهم. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى إعداد موظفي الصفوف الأمامية من خلال تعزيز مهاراتهم في تقديم خدمة عملاء عالية الجودة وفهم مفاهيم التعامل الفعال.

ستتناول الدورة مجموعة من الأسس والمبادئ التي تُعزز القدرة على التواصل الفعال، وحل المشكلات، وإدارة التوقعات، مما يساهم في تحسين تجربة العملاء بشكل عام.

من خلال مجموعة من الأنشطة التفاعلية، والدراسات العملية، والمناقشات، سيتعلم المشاركون كيفية التعامل مع مختلف المواقف بفعالية واحترافية، مما يساعد على تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

في نهاية الدورة، سيكون المشاركون مجهزين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتقديم تجربة خدمة عملاء متميزة تلبي احتياجات العملاء وتجاوز توقعاتهم.

أهداف الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون في نهاية هذه الدورة التدريبية :

- تعزيز مهارات التواصل.
- فهم مفاهيم الخدمة.
- تحسين استراتيجيات التعامل.
- تطوير مهارات حل المشكلات.
- إدارة توقعات العملاء.
- تعزيز الثقة والاحترافية.
- تطبيق مبادئ الخدمة.
- تحقيق ولاء العملاء.
- قياس الأداء وتحسينه.

الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية موجهة لـ:

- موظفي الصفوف الأمامية

- مديري الخدمة
- فرق خدمة العملاء
- الموظفين الجدد في مجالات التعامل مع العملاء
- المهنيين الراغبين في تحسين مهاراتهم في خدمة العملاء.

منهجية الدورة

البرنامج يغطي أساسيات خدمة العملاء بدءًا من تعريف الخدمة وأهميتها، والتعرف على أنواع العملاء واحتياجاتهم، مع التركيز على مهارات التواصل الأساسية. يشمل استراتيجيات التعامل مع العملاء، خصوصًا العملاء الصعبين، وإدارة المواقف الحرجة، واستخدام تقنيات الاستماع الفعّال. كما يتناول البرنامج خطوات حل المشكلات واتخاذ القرارات السريعة مع تطبيقات عملية، وإدارة توقعات العملاء من خلال تحديد أهدافها، تقديم معلومات واضحة، وبناء الثقة. في النهاية، يركز على تحسين تجربة العملاء عبر قياس جودة الخدمة، تقديم ملاحظات بناءة، ووضع خطط لتحسين الأداء وتحقيق التميز في الخدمة.

محاور الدورة

اليوم الأول:

أسس خدمة العملاء

- تعريف خدمة العملاء وأهميتها.
- أنواع العملاء واحتياجاتهم.
- مهارات التواصل الأساسية.

اليوم الثاني:

استراتيجيات التعامل مع العملاء

- فنون التعامل مع العملاء الصعبين.

- إدارة المواقف الصعبة.
- تقنيات الاستماع الفعّال.

اليوم الثالث:

حل المشكلات واتخاذ القرار

- خطوات حل المشكلات بفعالية.
- اتخاذ القرارات السريعة.
- تطبيقات عملية لحل المشكلات.

اليوم الرابع:

إدارة توقعات العملاء

- كيفية تحديد توقعات العملاء.
- تقديم معلومات واضحة وشفافة.
- استراتيجيات بناء الثقة مع العملاء.

اليوم الخامس:

تحسين تجربة العملاء

- قياس جودة الخدمة المقدمة.
- تقديم ملاحظات بناءة.
- وضع خطط لتحسين الأداء والتميز في الخدمة.

الشهادات المُعتمدة

عند إتمام هذا البرنامج التدريبي بنجاح، سيتم منح المشاركين شهادة هاي بوينت رسمياً، اعترافاً بمعارفهم وكفاءاتهم المثبتة في الموضوع. تُعد هذه الشهادة دليلاً رسمياً على كفاءتهم والتزامهم بالتطوير المهني.