



Course البرنامج المتكامل لتطوير المهارات الإدارية لموظفي خدمة وإسعاد العملاء

| | | | |
|-----------------|------------|-----------------|------------|
| المدينة : | باريس | الفندق : | لو موريس |
| تاريخ البداية : | 2026-12-21 | تاريخ النهاية : | 2026-12-25 |
| الفترة : | Week 1 | السعر : | \$ 5950 |

فكرة الدورة التدريبية

لأن السمعة المؤسسية وسعادة المجتمعات مصدرها العملاء والتميز بهذه السمعة هو ما تسعى إليه جميع المؤسسات كاحتفاظ بهم وكسب ثقتهم وسعادتهم بادرت جميع المؤسسات إلى التميز والتنافس في خدمة وسعادة المتعامل من خلال استراتيجيات سعيدة ومهارات ابتكارية تقدمها لموظفي خدمة العملاء حتى تنعكس على العملاء وسعادتهم. من خلال هذه الدورة التدريبية المتميزة سوف يتمكن المشاركون من معرفة أهم المهارات الابتكارية المتميزة لموظف خدمة وإسعاد العملاء وكيفية المحافظة عليهم، وذلك من خلال إكساب المتدرب القدرة على معرفة أهم المهارات والسلوكيات المتميزة التي يحتاجها في سبيل خدمة وسعادة العملاء

أهداف الدورة التدريبية

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سوف يكون المشاركون قادرين على:

- معرفة أهمية رضا وإسعاد المتعاملين في تحسين السمعة المؤسسية وتطوير الخدمات
- فهم أساسيات ومعادلة إسعاد وخدمة العملاء
- اكتساب مهارات في الاتصال والتواصل والتعامل مع الشخصيات والمتعاملين
- فهم أساسيات ومعادلة إسعاد وخدمة العملاء
- فهم متطلبات العلاقات العامة وكيفية فتح قنوات التواصل مع الموظفين والعملاء
- اكتساب مهارة التواصل والاتصال مع المتعاملين والتعامل مع أنماط العملاء ذوي الطباع الصعبة
- استخدام مهارات التفاوض والاقناع في بيئة العمل ومع العملاء
- المبادرة وتحمل المسؤولية في الأعمال الإدارية ومع العملاء
- التعامل الإبداعي مع الشكاوى والمشكلات وفق النموذج الياباني

الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية موجهة ل:

- ممثلي خدمة العملاء CSR
- المديرين والعاملين بإدارة التسويق والمبيعات بالمؤسسة
- المديرين والعاملين بإدارة خدمة العملاء وإدارة حسابات العملاء بالمؤسسة
- جميع الموظفين المتعاملين بشكل مباشر مع عملاء الشركة

منهجية الدورة

تركز الدورة على تنمية مهارات خدمة العملاء والسعادة، حيث يتعرف المشاركون على أنواع العملاء الداخليين والخارجيين وأهمية إسعادهم في تعزيز رضاهم والسمعة المؤسسية. كما تشمل تطوير مهارات التواصل اللفظي والكتابي، وفهم الأنماط المختلفة للشخصيات والتعامل معها بفاعلية مع التركيز على الحوار والإنصات وقراءة لغة الجسد. ويولي البرنامج أهمية لبناء العلاقات الإيجابية وتطبيق مبادئ الذكاء العاطفي لتعزيز تجربة العملاء ورضاهم. كما يتم تدريب المشاركين على مهارات التفاوض والإقناع وكيفية إدارة المواقف الصعبة بذكاء واستراتيجية. وفي ختام الدورة، يركز البرنامج على تحمل المسؤولية وحل المشكلات والشكاوى بطريقة إبداعية تعزز الثقة بالنفس والمبادرة الشخصية.

محاور الدورة

اليوم الأول:

مهارات خدمة وسعادة العملاء

- من الخدمة إلى السعادة
- أنواع العملاء
 - العملاء الداخليين (الموظفين)
 - العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- معادلة إسعاد المتعاملين (الإمارات العربية المتحدة نموذجاً)
- من هو العميل السعيد والمبادر
- من هي المؤسسة السعيدة والمضيافة
- علاقة خدمة وإسعاد العملاء بالسعادة الشخصية
- أهمية خدمة العملاء في تحقيق الرضا والسمعة المؤسسية للمنظمات
- صفات ومهارات وجدارات ومسؤوليات موظف إسعاد المتعاملين
- ممارسات ومبادرات عالمية في إسعاد وخدمة العملاء
- ممارسات ومبادرات عربية في إسعاد وخدمة العملاء

اليوم الثاني:

مهارات التواصل اللفظي والكتابي

- التواصل والاتصال الفعال
- عناصر التواصل والتأثير اللفظي وغير اللفظي
- ثلاثية الاتصال الفعال - مهرابيان

- مقومات وعناصر الاتصال الفعال
- الأنماط المختلفة لشخصيات العملاء وطرق التعامل معها
- مهارات التواصل الإيجابي مع الأنماط المختلفة الصعبة من العملاء
- مهارة وأدب الحوار الفعال
- مهارة التحدث والانصات
- مهارة قراءة لغة الجسد لدى المتعاملين
- مهارة التواصل عبر الهاتف

اليوم الثالث:

مهارات بناء العلاقات الإيجابية

- بناء الألفة والعلاقات
- إطار الإدراك وتأثيره على بناء الألفة والعلاقات
- أثر بناء العلاقات الإيجابية على السعادة
- أثر بناء وتعزيز العلاقات على خدمة ورضا العملاء
- أهمية تكوين علاقات ناجحة في العمل مع العملاء
- التعرف على مشاكل الأفراد والأفراد المسببين للمشاكل
- تطبيق مبادئ الذكاء العاطفي
- أفضل الممارسات عند التعامل مع مديرك والعملاء

اليوم الرابع:

مهارات التفاوض والاقناع

- ما هو التفاوض وما أهميته
- ضرورة استخدام مهارات التفاوض في الحياة والعمل
- الصفات والمهارات الرئيسية للمفاوض الناجح
- إجراءات التفاوض
- أمور تدعم مهارات التفاوض مع الآخرين.
- كيف تكون مفاوضاً ناجحاً.
- مهارات الاقناع
- مراحل عملية الاقناع.

اليوم الخامس:

مهارات تحمل المسؤولية وحل المشكلات

- أنت جدير أن تكون مسؤولاً

- تحمل المسؤولية تبدأ من الثقة بالنفس
- ما هي قيمتك الحقيقية؟
- ماهي نقاط قوتك الجوهرية؟
- أهمية الثقة بالنفس في التواصل والنجاح
- المبادرة وتحمل المسؤولية.
- حل المشكلات والشكاوى طبقاً للنموذج الياباني
- التعامل الإبداعي مع الشكاوى والمشكلات وفق نموذج إيشيكاوا

الشهادات المُعتمَدة

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.