



## الوصول الى التميز في خدمة العملاء والسرعة في الأداء Course

فندق سانت ريجيس كوالالمبور

2026-01-16

\$ 3950

الفندق :

كوالالمبور

المدينة :

تاريخ النهاية :

2026-01-12

تاريخ البداية :

السعر :

Week 1

الفترة :



## فكرة الدورة التدريبية

يهدف هذا البرنامج التدريسي إلى صقل وتنمية قدرات ومهارات مقدمي الخدمات، بهدف إكسابكم المهارات الجديدة وفهم مفهوم الجودة الشاملة لخدمة العملاء وكيفية تطبيقها بشكل مثلى. يأتي هذا البرنامج ليمنحك المشاركون فهماً عميقاً لخصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها، مما يمكنهم من تحسين تفاعلهم مع العملاء وتحقيق أقصى استفادة من تجارب الخدمة. يهدف البرنامج التدريسي أيضاً إلى تمكين المشاركون من معالجة تحديات العمل اليومية بكفاءة وفاعلية.

## أهداف الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون في نهاية هذه الدورة التدريبية :

- إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها.
- إدراك معنى "جبل جليد" شكاوى العملاء.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- تنمية مهارات المشاركون في الاتصال مع العملاء.
- تنمية مهارات المشاركون في تحديد احتياجات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم.
- تطوير قدرات المشاركون في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء.
- معالجة اعترافات العملاء.
- تمكين المشاركون من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية.
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.

## الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية موجهة لـ:

- موظفو خدمة العملاء
- مدراء خدمة العملاء
- فرق الدعم الفني
- متخصصو التسويق
- رواد الأعمال وأصحاب المشاريع
- المهتمون بتطوير مهاراتهم في خدمة العملاء وتحسين الأداء

📞 +971 50 360 6133

📍 UAE - Dubai

✉️ info@highpointtc.com

🌐 www.Highpointtc.com

## منهجية الدورة

تعتمد منهجية البرنامج على بناء فهم علمي متكامل لمفهوم الخدمات وجودتها، من خلال ربط الخصائص النظرية للخدمة بالتحديات العملية في تحسين الأداء وتجربة العميل. وتركز المنهجية على تطوير الخدمات باستخدام التفكير الابتكاري، وإدارة شكاوى العملاء وتوقعاتهم وفق نماذج معتمدة عالمياً. كما تعزز المنهجية مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء ومواجهه الاعتراضات بأساليب احترافية. ويدعم المحتوى بالتطبيقات العملية وورش العمل التحليلية لضمان تحويل المعرفة إلى ممارسات قابلة للتنفيذ وتحقيق الادتفاظ المستدام بالعملاء.

## محاور الدورة

اليوم الأول:

### المفاهيم الأساسية في الخدمات

- المقصود بالخدمة
- خصائص الخدمة
- مشكلات تحقيق جودة الخدمة
- المباديء الـ 15 لتحسين جودة الخدمة
- أبعاد ومعايير جودة الخدمة (البعد الوظيفي، البعد الفني، الصورة الذهنية للمنظمة)

اليوم الثاني:

### تطوير الخدمة

- طرق وأساليب تطوير الخدمة
- التفكير الابتكاري ومهارات استخدامه لتطوير الخدمة

اليوم الثالث:

### شكاوی العملاء

- لماذا يشكوا العملاء
- جبل الجليد

اليوم الرابع:

### إدارة توقعات العملاء

- المقصود بتوقعات العملاء



HIGH POINT CENTER

- محددات توقعات العملاء
- مستوى الأداء المدرك للخدمة
- مستويات توقعات العملاء
- المقصود بإدارة توقعات العملاء
- نتائج إدارة توقعات العملاء
- فجوة إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية
- سياسات إدارة توقعات العملاء

اليوم الخامس:

#### التعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء ومواجهة الاعتراضات

- خدمة العملاء الدبلوماسية والديناميكية
- أنواع اعتراضات العملاء
- كيفية مواجهة الاعتراضات
- أساليب معالجة الاعتراضات
- كيفية التعرف على حاجات العملاء
- خمسون طريقة لاحتفاظ بالعملاء: ورشة عمل ومخابر تحليلي

#### الشهادات المُعتمدة

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

