



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

|                 |            |                 |            |
|-----------------|------------|-----------------|------------|
| المدينة :       | إسطنبول    | الفندق :        | فندق تركيا |
| تاريخ البداية : | 2026-12-21 | تاريخ النهاية : | 2026-12-25 |
| الفترة :        | Week 1     | السعر :         | \$ 3950    |

## فكرة الدورة التدريبية

يهدف هذا البرنامج التدريبي الى صقل وتنمية قدرات ومهارات مقدمي الخدمات، بهدف إكسابكم المهارات الجديدة وفهم مفهوم الجودة الشاملة لخدمة العملاء وكيفية تطبيقها بشكل مثلى. يأتي هذا البرنامج ليمنح المشاركين فهماً عميقاً لخصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها، مما يمكنهم من تحسين تفاعلهم مع العملاء وتحقيق أقصى استفادة من تجارب الخدمة. يهدف البرنامج التدريبي أيضاً إلى تمكين المشاركين 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 المشاركين في الاتصال مع العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء.
- معالجة اعتراضات العملاء.
- تمكين المشاركين 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

## 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 عالميًا. كما تعزز المنهجية مهارات التعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء ومواجهة الاعتراضات بأساليب احترافية. ويدعم المحتوى بالتطبيقات العملية وورش العمل التحليلية لضمان تحويل المعرفة إلى ممارسات قابلة للتنفيذ وتحقيق الاحتفاظ المستدام بالعملاء.

## محاور الدورة

### اليوم الأول:

#### المفاهيم الأساسية في الخدمات

- المقصود بالخدمة
- خصائص الخدمة
- مشكلات تحقيق جودة الخدمة
- المبادئ 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:

#### شكاوى العملاء

- لماذا يشكو العملاء
- جبل الجليد

### اليوم الرابع:

#### إدارة توقعات العملاء

- المقصود بتوقعات العملاء

- 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 للاحتفاظ بالعملاء: ورشة عمل ومختبر تحليلي

#### الشهادات المُعْتَمَدة

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.