





دورة: المنظومة المتكاملة والإبداعية في التميز والجودة ومهارات التعامل مع العملاء والمراجعين

ال kod	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-219	جاكرتا (اندونيسيا)	قاعة فندقية	2026-07-06	2026-07-10	€ 3950	العربية - 25

أهداف البرنامج

يهدف هذا البرنامج إلى تنمية مهارات المشاركين في مجال خدمة العملاء بحيث يصبح المشاركون في نهاية البرنامج قادرين على :

- فهم أبعاد وأهمية التميز في الخدمة واستمرار التميز فيها .
- تنمية مهارات الإنصات الجيد ومهارات الحديث الفعال باعتبارهما أحد الأركان الأساسية في التعامل الإنساني .
- التعرف على أبرز الطرق والأساليب الحديثة والناجحة في فن التعامل مع العملاء .
- اكتساب مهارات تحليل العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء .
- تحليل سلوك العملاء وتحديد سيكولوجية التعامل المناسبة لكل نمط سلوكى .
- معايشة رحلة العميل التي تحقق رضاه المستمر من خلال التعرف على الأبعاد والمراحل التفصيلية الدقيقة لعناصر عملية الرضا عن تقديم الخدمة .
- التعرف على توقعات العملاء وحل مشكلاتهم .
- تغيير اتجاه المشاركين نحو العملاء على أساس فكرة العميل يقود المنظمة .

محتويات البرنامج

- طبيعة الخدمة والمستفيدين بها :
- مفهوم الخدمة وأركانها الأربع .
- عناصر الخدمة المتميزة .
- أنواع الخدمات التي تقدمها المنظمة وطبيعتها .
- المجموعة المستهدفة بخدمات بلدية دبي (طبيعتهم - سماتهم - تصنيفهم - توصيفهم) .
- أهمية قطاع العملاء للمنظمة .
- مفهوم التميز في خدمة العملاء .
- من تجارب الآخرين (رؤية ، دستور ، قيم) .
- المهارات السلوكية للتعامل المتميز مع العملاء :



- السلوك الإنساني وسيكلولوجيته .
- العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء .
- كيف ترى نفسك ؟ وكيف يراك الآخرون (كيف يتم تقييمك من وجهة نظر العميل؟) .
- مهارات وفن الاتصال بين الموظف والعميل .
- مهارات الإنصات الجيد والحديث الفعال بين الموظف والعميل .
- أساليب التعامل المتميز مع الأنماط المختلفة للعملاء والمرجعين :

 - تحديد احتياجات العملاء .
 - أبعاد وأهمية رضا العملاء ”قياس رضا العملاء ” .
 - توقعات العملاء من الموظف الذي يؤدي الخدمة لهم .
 - الأنماط المختلفة للعملاء .
 - الأنماط المختلفة للمتعاملين مع العملاء .
 - التعامل الفعال مع العملاء ب مختلف الفئات .
 - كيف تنمو روح المسؤولية في الموظفين تجاه العملاء .

- الأساليب الإدارية لتحقيق التميز في خدمة العملاء :

 - الأدوات والأساليب الإدارية في تحسين الخدمة للعملاء (إعادة الهندسة ، إدارة الجودة الشاملة ، نظام الأيزو 9000 وغيرها من الأساليب .) .
 - إدارة المواقف الصعبة واستخدام أساليب التغلب على العوائق والمشاكل المصاحبة لعملية تقديم الخدمة .
 - التعامل مع شكاوى العملاء (مع اهتمام خاص بالعميل الصعب) .
 - إدارة التغيير و مقاومته وكيفية تخفيفه والحد منه .
 - الوصايا العشر في التعامل مع العملاء .
 - تطوير مفهوم الجودة الشاملة من تحسين الإنتاجية وتأكيد الجودة إلى إدارة الجودة الشاملة .
 - مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM .
 - مراحل وخطوات نظم إدارة الجودة الشاملة ودورها في التطوير الإداري .
 - استراتيجيات الجودة الشاملة. إدارة الجودة الشاملة نموذج تطبيقي .
 - طريقة وخطوات Deming لتحسين الجودة وإدارة الجودة .
 - Case Study [] مناقشة، تقييم .
 - « دوائر الجودة اليابانية »
 - « دوائر رقابة الجودة »
 - دوائر الجودة والتأثير الإيجابي على تحسين الجودة في الصناعات اليابانية



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعرض تقديمي (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

