



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

| الكود   | المدينة         | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|-----------------|-------------|------------|------------|--------|----------------------|
| MCC-219 | ميونخ (ألمانيا) | قاعة فندقية | 2025-08-11 | 2025-08-15 | € 5450 | 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 الحديثه 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 سلوكي .
- 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 الأربعة .
  - 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 وسيكولوجيته .
- 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 والمراجعين :
  - تحديد احتياجات العملاء .
  - أبعاد وأهمية رضا العملاء ” قياس رضا العملاء ” .
  - توقعات العملاء من الموظف الذى يؤدى الخدمة لهم .
  - الأنماط المختلفة للعملاء .
  - الأنماط المختلفة للمتعاملين مع العملاء .
  - التعامل الفعال مع العملاء بمختلف الفئات .
  - كيف تنمى روح المسؤولية فى الموظفين تجاه العملاء .
- الأساليب الإدارية لتحقيق التميز فى خدمة العملاء :
  - الأدوات والأساليب الإدارية فى 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 ومقاومته وكيفية تخفيضه والحد منه .
  - الوصايا العشر فى 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 فى 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 فى الصناعات اليابانية



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

• المحاضرات النظرية:

◦ نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.

• التقييم العلمي:

◦ نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.

• العصف الذهني والتفاعل:

◦ نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.

• الحالات العملية:

◦ نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.

• التقييم النهائي:

◦ التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.

• المواد التعليمية:

◦ يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي أو أجهزة الفلاش ميموري

• تقارير الحضور والنتائج:

◦ نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.

• المحترفين والخبراء:

◦ يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden