



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
	€					MCC-219

## 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 وأجهزة 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 والمدربين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة اتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - 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@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden