



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: فن الخدمة المتميزة وتبسيط الإجراءات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MAC-268					€	

## الأهداف العامة للبرنامج

- صقل وتنمية مهارات المشاركين في كيفية تحسين تقديم الخدمات المتميزة والعناية بالعملاء
- التعرف و الاستفادة من الأساليب العلمية و التقنيات الحديثة في تطوير الخدمة المتميزة في القطاع الحكومي وفن التعامل بهدف تحقيق رضا جمهور العملاء.
- صقل وتنمية قدرات ومهارات مقدمي الخدمات واكسابهم مهارات جديدة وتعريفهم بمعنى الجودة الشاملة لخدمة العملاء والطريقة المثلى لتطبيقها.

## الأهداف التفصيلية

بنهاية هذا البرنامج يكون المشاركون قادرين على:

- إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها.
- فهم وتحليل مفهوم الخدمة المتميزة وعناصرها.
- أسس ومقومات السلوك الإنساني في تقييم الخدمات.
- منظومة التعامل المتميز في القطاع الحكومي.
- إدراك معنى "جبل جليد" شكاوى العملاء.
- شبكة الأنماط البشرية ونوعية الخدمات المتميزة.
- التكتيكات الفعالية في التعامل المتميز في القطاع الحكومي.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- التعامل مع مختلف أنماط العملاء.
- معالجة اعتراضات العملاء.
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.
- أسس تطوير الخدمات الحكومية.
- عناصر التميز في خدمة العملاء جمهور المواطنين، المراجعين.



- مجالات تطوير الخدمات.

## المحتوى العلمي

- المفاهيم الأساسية في الخدمات:
  - مفهوم الخدمة
  - المقصود بالخدمة
  - خصائص الخدمة
  - كيف تختلف الخدمة عن السلعة
  - مشكلات تحقيق جودة الخدمة
  - مبادئ إدارة الخدمة
  - المبادئ الـ 15 لتحسين جودة الخدمة
  - أبعاد ومعايير جودة الخدمة
    - البعد الوظيفي
    - البعد الفني
    - الصورة الذهنية للمنظمة
  - أسباب تدني جودة الخدمة
  - مبادئ الخدمة المتميزة
  - أدوات تحسين الخدمة وتميزها
- تطوير الخدمة:
  - طرق وأساليب تطوير الخدمة
  - التفكير الابتكاري ومهارات استخدامه لتطوير الخدمة
  - شكاوى العملاء
  - لماذا يشكو العملاء
  - جبل الجليد
- متطلبات مقدم الخدمة:
  - خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء
  - شبكة جودة الخدمة
  - عناصر الخدمة المتميزة
  - ضبط تقديم الخدمة :
    - أهمية ضبط جودة الخدمة .
    - أخطاء شائعة في خدمة العملاء



- معالجة أخطاء الخدمة
  - مظاهر الاهتمام بالعملاء
  - ما المقصود بمفهوم العميل .
  - كيف تحدد عمليتك ؟
  - مفهوم إدارة علاقات العملاء
  - أنواع العملاء:
  - العملاء الداخليين (الموظفين)
  - العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- العناية بالعملاء :
  - الحاجات الأساسية للعملاء .
  - أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء .
  - خطوات جودة خدمة العميل .
  - الاهتمام بالعميل .
  - إسعاد العملاء .
- مفهوم مستويات الخدمة
  - النيكل أو الضعيف / البرونزاو المتوسط / الفضة أو الجيد / الذهب أو الممتاز
- أشكال خدمات العملاء :
  - الخدمة المتواضعة / الخدمة الذاتية / الخدمة السانجة / الخدمة المتميزة
- تحقيق التميز في الخدمة من خلال هيكل القيمة و باقة القيمة و الشعور بحاجات العميل و منطقه .
- إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية:
  - مفهوم توقعات العميل ومدخله
  - مفهوم 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
- كيف تتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء:
  - خدمة العملاء الدبلوماسية والديناميكية
- مهارات الاتصال مع العملاء



- مفهوم الاتصال وأثره في الإدارة .
- نماذج الإتصال وأثرها
- مهارات الاتصال الشفهي
- مهارات الاتصال الكتابي
- مهارات الاتصال غير اللفظي
- القراءة و العناية و الإستجابة و المشاعر و المحتوى و إدراك المعاني.
- مفهوم منطقة الراحة (الأمان) Comfort Zone وتطبيقاتها في إدارة عمليات التواصل .
- فن اعطاء وتلقي التغذية الراجعة
- المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء
- مهارات التعامل الإنساني
- التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
- مواجهة اعتراضات العملاء:
  - أنواع اعتراضات العملاء
  - كيفية مواجهة الاعتراضات
  - أساليب معالجة الاعتراضات
  - كيفية التعرف على حاجات العملاء
- خمسون طريقة للاحتفاظ بالعملاء: ورشة عمل ومختبر تحليلي



## 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 إضافية.
- **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