



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: مفاهيم التميز بالخدمة والتعامل لموظفي الصفوف الأمامية

| الكود   | المدينة         | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|-----------------|-------------|------------|------------|--------|----------------------|
| SMC-278 | واشنطن (أمريكا) | قاعة فندقية | 2025-01-20 | 2025-01-24 | € 6950 | العربية - 25         |

### الهدف العام من البرنامج

سبب موظفي المواجهة الذين يشكلون لدى العميل أو الزائر الانطباع الأول عن المنشأة تخسر الكثير من المنشآت جزءاً من قيمتها، لذا تهدف هذه الدورة إلى إكساب المشاركين المهارات التي تمكنهم من تقديم الخدمة ومواجهة الجمهور بطريقة احترافية متميزة، مما يساعد المنشأة على الحصول على رضا العملاء في زمن اشتدت به المنافسة وارتقت فيه معايير الخدمة والتميز. لذلك تهدف هذه الدورة الى :

- تأهيل موظفي الاستقبال والصفوف الأمامية لإكسابهم أهم المعارف المتعلقة بالإبداع والتميز في خدمة المراجعين بكافة فئاتهم
- تنمية مهاراتهم لممارسة الأعمال المرتبطة بها بكفاءة عالية
- إحداث تغيير إيجابي في اتجاهاتهم وسلوكياتهم وفقاً لمتطلبات بيئة العمل.

### لمن هذه الدورة

- موظفي الاستقبال والصفوف الأمامية في المنظمات
- جميع من تتطلب أعمالهم مواجهة الجمهور

### المحتوى العلمي

- مفهوم الخدمة في الصفوف الأمامية و صفوف المواجهة
- خصائص الخدمة
- الخدمة المتميزة وعلاقتها بقيم ورسالة المنظمة
- مفهوم التفوق والحد التنافسي
- استخدام المفاهيم الحديثة في التعامل مع العميل: لحظات الصدق ولحظات الاختبار
- أنماط العملاء
- طرق التعامل مع العملاء: بالتركيز على التعامل مع العميل الصعب والعميل المشتكي
- الاستفادة من شكاوى العملاء في تحسين مستوى الخدمة



- الاحتفاظ بالعملاء
- العوامل التي تمكن من تقديم الخدمات المتميزة
- الخطوات التي تساعد على فهم العملاء بصفة مستمرة والتعرف على أفكارهم.
- إدارة الوقت
- استخدام تكنولوجيا المعلومات
- المهارات الإدارية والسلوكية الأساسية لدى موظفي الاستقبال والصفوف الأمامية.
- المهارات الشخصية لموظفي الصفوف الأمامية
- دور موظفي الصفوف الأمامية وتأثيراتهم في بناء سمعة حسنة عن المنظمة
- مهارات موظفي الصفوف الأمامية في عرض الأفكار للقادة والمسؤولين .
- إدراك مفهوم العميل الداخلي والعميل الخارجي في المنظمة
- القضاء على الأعمال الورقية
- اتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعامل مع ضغوط العمل
- حالات وورش عملية



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