



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: مفاهيم التميز بالخدمة والتعامل لموظفي الصفوف الأمامية

| الكود   | المدينة         | الفندق      | بداية التدريب | نهاية التدريب | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|-----------------|-------------|---------------|---------------|--------|----------------------|
| SMC-278 | ميونخ (ألمانيا) | قاعة فندقية | 2027-02-08    | 2027-02-12    | € 5450 | العربية - 25         |

### مقدمة الدورة التدريبية

تُعد الصفوف الأمامية في أي مؤسسة الواجهة الأساسية التي تعكس صورة المنظمة وقيمها، فهي نقطة التماس الأولى بين المؤسسة والعملاء أو الزوار. ومن خلالها يتكوّن الانطباع الأول الذي غالباً ما يدوم ويؤثر في رضا العميل وولائه. وفي ظل بيئة تنافسية متزايدة وتوقعات متنامية من قبل العملاء، أصبحت الحاجة ملحة لتأهيل موظفي الاستقبال ومقدمي الخدمة في الصفوف الأمامية بالمهارات الاحترافية والسلوكية اللازمة لتقديم تجربة عميل متميزة.

### الهدف العام للدورة التدريبية

تركّز هذه الدورة التدريبية على تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات التي تعزز من كفاءتهم في التعامل مع مختلف شرائح العملاء، بما في ذلك العملاء الصعبين والمشتكين، وتدريبهم على استخدام الأدوات الحديثة في تحسين جودة الخدمة وتعزيز صورة المؤسسة. كما تهدف الدورة إلى إحداث تغيير إيجابي في سلوكيات واتجاهات المشاركين بما يتناسب مع متطلبات بيئة العمل الحديثة، وتعزيز قدرتهم على العمل تحت الضغط، واتخاذ القرارات المناسبة، وتقديم صورة مشرقة عن المؤسسة التي يمثلونها.

### أهداف الدورة التفصيلية

- تأهيل المشاركين بأحدث المفاهيم والمعارف المتعلقة بالتميز والإبداع في تقديم الخدمة للعملاء بمختلف فئاتهم.
- تنمية المهارات العملية اللازمة لأداء مهام الصفوف الأمامية بكفاءة عالية وجودة متميزة.



- تعزيز مهارات التواصل والتعامل مع مختلف أنماط العملاء، خاصة في المواقف الصعبة والحرجة.
- غرس الاتجاهات والسلوكيات الإيجابية التي تنعكس على رضا العملاء وتعزز صورة المؤسسة.
- رفع مستوى الاحترافية في إدارة الوقت، وضبط الأولويات، واتخاذ القرار في بيئة العمل اليومية.
- تنمية مهارات التعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص لتحسين الأداء وزيادة رضا العملاء.
- إدراك أهمية دور موظفي الصفوف الأمامية في بناء سمعة المؤسسة وزيادة ولاء العملاء.
- تعزيز مهارات العرض والتأثير لتمكين المشاركين من إيصال أفكارهم بفعالية إلى القادة والمسؤولين.
- إكساب المشاركين فهماً أعمق لمفاهيم "العميل الداخلي" و"العميل الخارجي" وأثرهما على جودة الخدمة.
- التدريب العملي والتطبيقي على مواقف حقيقية وورش عمل تفاعلية لرفع كفاءة الأداء اليومي.

## الفئة المتسهدفة من الدورة التدريبية

- موظفو الاستقبال وخدمة العملاء والصفوف الأمامية في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- العاملون في مراكز الاتصال ومكاتب خدمة المراجعين والرد على الاستفسارات.
- مسؤولو العلاقات العامة والاتصال المؤسسي الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الجمهور.
- الموظفون الجدد الذين سيتم تكليفهم بمهام في الصفوف الأمامية ويرغبون في بناء أساس قوي للتعامل المهني.
- جميع العاملين في وظائف تتطلب تواصلاً مباشراً أو مستمراً مع العملاء أو المراجعين أو الزوار.

## المخطط التفصيلي للدورة التدريبية

### الوحدة الأولى: مفاهيم أساسية في الخدمة والتميز

- مفهوم الخدمة في الصفوف الأمامية وصفوف المواجهة
- خصائص الخدمة
- الخدمة المتميزة وعلاقتها بقيم ورسالة المنظمة



- مفهوم التفوق والحد التنافسي
- دور موظفي الصفوف الأمامية وتأثيراتهم في بناء سمعة حسنة عن المنظمة

### الوحدة الثانية: فهم العملاء والتعامل الفعال معهم

- استخدام المفاهيم الحديثة في التعامل مع العميل: لحظات الصدق ولحظات الاختبار
- أنماط العملاء
- طرق التعامل مع العملاء: التركيز على التعامل مع العميل الصعب والعميل المشتكي
- الاستفادة من شكاوى العملاء في تحسين مستوى الخدمة
- الاحتفاظ بالعملاء

### الوحدة الثالثة: المهارات الشخصية والسلوكية لموظفي الصفوف الأمامية

- المهارات الشخصية لموظفي الصفوف الأمامية
- المهارات الإدارية والسلوكية الأساسية
- مهارات موظفي الصفوف الأمامية في عرض الأفكار للقادة والمسؤولين
- إدراك مفهوم العميل الداخلي والعميل الخارجي في المنظمة

### الوحدة الرابعة: أدوات التميز في تقديم الخدمة

- العوامل التي تمكّن من تقديم الخدمات المتميزة
- الخطوات التي تساعد على فهم العملاء والتعرف على أفكارهم
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدمة العملاء
- القضاء على الأعمال الورقية
- إدارة الوقت بفعالية في بيئة العمل



## الوحدة الخامسة: المواقف التطبيقية والتدريب العملي

- اتخاذ القرارات وحل المشكلات
- التعامل مع ضغوط العمل في الصفوف الأمامية
- حالات وأقعية وورش عمل تطبيقية
- تحليل مواقف خدمية فعلية
- تدريب المشاركين على بناء تجربة عميل متميزة



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 بعروض تقديمية (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 :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden