الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير

Mobile : 0046700414959 | Mobile : 0046700414959 | phone : 0046114759991
Email : info@scandinavianacademy.net | Web site : https://scandinavianacademy.net
location : Sweden - Norrköping - Timmermansgatan100 | P.O.BOX : 60359

دورة: التميز والإبداع في خدمة العملاء والتسويق الإستراتيجي الفعال

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
MCC-770	طرابزون (تركيا)	قاعة فندقية	2026-03-16	2026-03-20	€ 4450	العربية ـ 25

الهدف من الدورة التدريبية

تهدف الدورة إلى تعريف المشاركين بطبيعة وأنواع الاستراتيجيات التسويقية الجديدة واكسابهم مهارات حديثة وفق احدث معايير الجودة العالمية .وتزويدهم باليات تطبيق عناصر التميز في خدمة العملاء باعتبارها جزء من الاستراتيجية التسويقية والعمل الناجح . بالإضافة الى تطوير الأداء لتحقيق أهداف خدمة العملاء وأهداف الاستراتيجية التسويقية

المحتوى العلمي للدورةالتدريبية

طبيعة المنافسة وأنواعها

الأشكال الجديدة للمنافسة

أساليب تقييم الموقف التنافسي

الاستراتيجية التسويقية: مفهومها ، أهميتها

الأنواع المختلفة لاستراتيجيات التسويق:

- قيادة السوق
- التحدي السوقي
- التبعية السوقية

مراحل وخطوات الإعداد للاستراتيجية التسويقية

أهداف واستراتيجيات خدمة العملاء وارتباطها باستراتيجية التسويق:

- مفهوم وأهمية خدمة العملاء
- أهداف خدمة العملاء
- الأساليب والأشكال المختلفة لخدمة العملاء

أساليب دراسة العملاء

عناصر الخدمة المتميزة

أساليب إدارة الخدمة

طرق تخطيط أنشطة العناية بالعملاء

أساليب معالجة شكاوى ومقترحات العملاء

خدمات ما بعد البيع وأساليبها المختلفة

قياس أداء خدمة العملاء وتطويرها لخدمة استراتيجية التسويق

ورشة عمل متميزة

حالات وورش عملية وتطبيقية

تقييم وختام الدورة التدريبية

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 خصيصًا 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 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

SCANDINAVIAN ACADEMY

SCANDINAVIAN ACADEMY

الأكاديمية الإسكندنافية

للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden