



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الإبداع والتميز في التعاملات الإلكترونية لخدمة العملاء

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-806	قبرص (لارنكا)	قاعة فندقية	2025-05-05	2025-05-09	€ 5450	العربية - 25

### الهدف من الدورة التدريبية

- تزويد المشاركين بالمعارف والمعلومات المتعلقة بأساليب التدريب الحديثة في خدمة العملاء الكترونيا
- تزويدهم باليات تطبيق عناصر التميز باعتبارها جزء من الاستراتيجية التسويقية والعمل الناجح .
- تزويد المشاركين بالمهارات التي تساعدهم على استخدام التقنيات الإلكترونية في مجال تطوير الأداء لتحقيق أهداف خدمة العملاء وأهداف الاستراتيجية التسويقية

### المحاور العلمية للدورة التدريبية

#### التميز والابداع الكترونيا في خدمة العملاء :

- تعريف الخدمة وتعريف العميل
- التعامل مع مختلف أنواع العملاء
- كيف تحول شكوى العميل إلى جانب إيجابي?
- مقومات العلاقات الداخلية الايجابية
- معايير مهمة لموظف خدمة العملاء
- سياسات التعامل مع العملاء
- الفرق بين التسويق التقليدي والتسويق الحديث الالكتروني (شخص لشخص) وعلاقته بخدمة العميل
- التركيز أكثر على التفاعل الأكبر مع العميل
- خدمة العميل بدقة وبسرعة متناهيتين
- الجوانب السلوكية في خدمة العميل



- أهداف التعامل مع العميل بأسلوب جديد
- مهارات موظف خدمة العملاء المتميز

### استخدامات الانترنت:

- استخدامات البريد الإلكتروني.
- كيفية التعامل مع الجمهور الإلكتروني.

### التقنيات الإلكترونية:

- ماهية التخطيط وأنواعه
- مقومات التخطيط الإلكتروني الفعال
- دور الإدارة الإلكترونية.

### تقنيات الاتصال الإلكتروني الفعال:

- مفهوم الاتصال الإلكتروني
- خصائص الاتصال الإلكتروني الفعال
- طرق الاتصال الإلكتروني
- أنواع الاتصالات الإلكترونية
- مهارات استخدام الأساليب الإلكترونية في الاتصال الخارجي
- مراحل وخطوات الإعداد استراتيجية خدمة العملاء الإلكترونية

### أهداف واستراتيجيات خدمة العملاء وارتباطها باستراتيجية التسويق الإلكتروني:

- 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
- خدمات ما بعد البيع وأساليبها المختلفة
- قياس أداء خدمة العملاء وتطويرها لخدمة استراتيجية التسويق



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 :

- بوفيه يومي يقدم أثناء 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