



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الإبداع والتميز في التعاملات الإلكترونية لخدمة العملاء

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
25	€ 5450	2025-01-17	2025-01-13	قاعة فندقية	فرانكفورت (ألمانيا)	MCC-806

### 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 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@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden