



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: تقنيات تطوير خدمة العملاء في المؤسسات الخدمية

| الكود   | المدينة           | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|-------------------|-------------|------------|------------|--------|----------------------|
| MCC-820 | هامبورج (ألمانيا) | قاعة فندقية | 2026-01-19 | 2026-01-23 | € 5450 | العربية - 25         |

### الأهداف من الدورة التدريبية

- التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء و تقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
- تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
- تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو العملاء
- تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تصميم وتنفيذ المسوح لاستطلاع رضا العملاء وموظفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة

### المستفيدون من الدورة التدريبية

العاملون في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملاً مكثفاً مع العملاء.

### المحتوي العلمي للدورة التدريبية

مفاهيم أساسية في خدمة العملاء :

- مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة



- تزايد أهمية خدمة العميل
- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة العملاء
- إحصاءات تتعلق بفقدان العملاء
- من هو العميل وما هي توقعاته؟

### أنواع العملاء:

- العملاء الداخليين (الموظفين)
- العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- توقعات العملاء

### مستويات الخدمة

- مستوى (1) : النيكل أو الضعيف
- مستوى (2) : البرونز أو المتوسط
- مستوى (3) : الفضة أو الجيد
- مستوى (4) : الذهب أو الممتاز

### مؤسسات الخدمة المتميزة

- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء
- عناصر تقييم جودة الأداء
- شبكة جودة الخدمة
- عناصر الخدمة المتميزة



## ضبط تقديم الخدمة:

- أهمية ضبط جودة الخدمة
- أخطاء شائعة في خدمة العملاء
- معالجة أخطاء الخدمة

## العناية بالعملاء:

- الحاجات الأساسية للعملاء
- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
- خطوات جودة خدمة العميل
- الاهتمام بالعميل
- إسعاد العملاء
- مهارات الاتصال مع العملاء
- مهارات الاتصال الشفهي (محادثة, إصغاء, إقناع)
- مهارات الاتصال الكتابي (رسائل خارجية , ومذكرات داخلية , و بريد الكتروني , وفاكس)
- مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم)

## المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:

- نظريات الشخصية
- فصلي الدماغ
- الذكاء العاطفي
- مهارات موظف الاستقبال المتميز

## مهارات التعامل الإنساني:

- حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)



- صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة
- أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)

### التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء :

- قواعد عامة في التعامل مع العملاء
- معالجة شكاوى العملاء
- التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء

### مبادئ الخدمة المتميزة :

- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء
- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء
- اختيار وتدريب وتمكين الموظفين
- الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها

### أمثلة لمؤسسات متميزة في خدمة العملاء:

- مصرف (بنك)
- شركة تأمين
- فندق
- دائرة حكومية
- تصميم استبيانات للتعرف على اتجاهات العملاء وموظفي الخدمة
- تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع العملاء وخدمتهم
- حالات عملية في التعامل مع العملاء ( من المدرب ومن المشاركين



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.
- حفل ختامي في اليوم الأخير لتوزيع الشهادات والاحتفاء بإنجازات 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