



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: مهارات قياس رضاء العملاء

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	لغة الدورة - الساعات	السعر
MCC-821	واشنطن (أمريكا)	فاعة فندقية	2026-02-23	2026-02-27	العربية - 25	€ 6950

أهداف الدورة التدريبية

- التعرف على أهمية قياس رضاء العملاء وسماع صوتهم .
- التعرف على أساس قياس رضاء العملاء.
- التعرف على الأهداف الخمسة لقياس وإدارة رضاء العملاء.
- التعرف على نوعية المنتج أو الخدمة لتصميم المقاييس المناسبة لها.
- التعرف على المصادر الداخلية لمعلومات القياس.
- التعرف على تقنيات تصميم الاستبيانات

المحاور العلمية للدورة التدريبية

- معرفة وفهم احتياجات ومتطلبات العميل.
- نموذج رضا العميل.
- الاستماع الى أهداف العميل.
- الأسلوب المتطور لاحتياجات العميل.
- فرص إرضاء العميل.
- نموذج القيمة المرغوبة للعميل.
- تحطيم معوقات كسب رضا العميل.
- مبادئ قياس رضا العميل.
- فهم واستيعاب احتياجات العملاء.
- أنواع وأنماط العملاء.



- المعايير الأساسية لجودة الخدمة.
- أهمية امتياز الخدمة المقدمة للعميل .
- فاعلية فن الاتصال بالعملاء .
- القواعد والإرشادات في طرق التعامل .
- إزالة المعوقات الاتصال بالعملاء .
- الخطوات الفعالة لحل المشاكل بالعملاء .
- مفهوم رعاية العميل وأهميته .
- الأساليب الصحية لتقدير العميل .
- تطوير أسلوب الاستماع والإصغاء إلى العميل.
- تحقيق الأهداف المطلوبة للعميل .
- فرص أرضاء العميل .
- مبادئ قياس رضا العميل .
- كسب رضا العميل (رعايتها - إدامتها)



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 بعرض تقديمي (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 الس堪динافية للتدريب والتطوير

