



الأاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: مهارات قياس رضا العملاء

| عدد الساعات | السعر | النهاية | البداية | الفندق | المدينة | الكود |
|-------------|--------|------------|------------|-------------|---------------------|---------|
| 25 | € 5450 | 2025-07-04 | 2025-06-30 | قاعة فندقية | فرانكفورت (ألمانيا) | MCC-821 |

أهداف الدورة التدريبية

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

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 لتقييم العميل .
- تطوير أسلوب الاستماع والإصغاء إلى العميل.
- تحقيق الأهداف المطلوبة للعميل .
- فرص أَرْضاء العميل .
- مبادئ قياس رضا العميل .
- كسب رضا العميل (رعايتها – إدامتها)



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@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden