



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: وسائل واستراتيجيات تطوير العناية بالعملاء وتحقيق الولاء

| عدد الساعات | السعر  | النهاية    | البداية    | الفندق      | المدينة        | الكود   |
|-------------|--------|------------|------------|-------------|----------------|---------|
| 25          | € 5450 | 2025-03-14 | 2025-03-10 | قاعة فندقية | فيينا (النمسا) | MCC-822 |

### الأهداف من الدورة التدريبية

- تعريف المشاركين بمفهوم الرضى لدى الزبائن ودوره في التأثير على تطور واستمرارية المنظمة، واكسابهم المهارات المتقدمة في اساليب تقديم الخدمة المتميزة للزبائن، واهم التقنيات التي تعينهم في قياس رضائهم عن السلع والخدمات المقدمة من قبل المنظمة .

### المستفيدون من الدورة التدريبية

- مديري العلاقات العامة ومساعدتهم ومديري وموظفي والمسؤولين عن أقسام خدمات العملاء
- مديري المبيعات والعاملين في مجال تقديم الخدمات المباشرة للزبائن .

### المحتويات للدورة التدريبية

- طرق وأساليب تحديد احتياجات الزبائن .
- مفهوم الرضى وحاجات الزبائن
- حركية الحاجات البشرية
- الأهداف الفردية تعبير عن الحاجات والرغبات
- العوامل المحركة للحاجات البشرية
- تقنيات تحديد حاجات الزبائن
- استراتيجيات الحفاظ على الزبائن وتسويق العلاقة .
- الاتصال الفعال



- جمهور المنظمة
- استراتيجيات إدارة العلاقات التفاعلية في المؤسسات الخدمية
- نماذج من سلوكيات الجمهور ( الزبائن )
- المفاتيح العشرة لجودة الخدمات
- أساليب قياس رضى الزبائن .
- قياس الرضى
- أبعاد الجودة
- مقارنة ادراكات المستفيد وتوقعاته
- التقنيات العملية لقياس الرضى
- طرق التعامل مع الزبائن.
- أصول التعامل مع الزبائن
- أنماط الزبائن
- الخطوات العملية لحل مشكلات الزبون



## 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 اضافية.
- **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