



A photograph showing several students in a classroom environment. In the foreground, a young woman with long blonde hair is focused on writing in a notebook. Behind her, a young man in a blue plaid shirt is working on a computer. Other students are visible in the background, also engaged in their work. The classroom has light-colored wooden desks and chairs.



A faint watermark of the Scandinavian Academy logo is positioned in the lower-left area of the slide. It consists of a stylized building icon with three stars above it, all in a light blue-grey color.



The Scandinavian Academy logo is displayed again on a solid blue background, centered in the lower-right quadrant of the slide.

الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: فن الخدمة المتميزة وتبسيط الإجراءات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة

ال코드	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MAC-268	بيروت (لبنان)	فاعة فندقية	2026-02-16	2026-02-20	€ 2550	العربية - 25

الأهداف العامة للبرنامج

- صقل وتنمية مهارات المشاركين في كيفية تحسين تقديم الخدمات المتميزة والعناية بالعملاء
- التعرف والاستفادة من الأساليب العلمية والتقنيات الحديثة في تطوير الخدمة المتميزة في القطاع الحكومي وفن التعامل بهدف تحقيق رضاء جمهور العملاء.
- صقل وتنمية قدرات ومهارات مقدمي الخدمات وأكاسابهم مهارات جديدة وتعريفهم بمعنى الجودة الشاملة لخدمة العملاء والطريقة المثلث لتطبيقها.

الأهداف التفصيلية

بنهاية هذا البرنامج يكون المشارك قادرًا على:

- إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها.
- فهم وتحليل مفهوم الخدمة المتميزة وعناصرها.
- أسس ومقومات السلوك الإنساني في تقييم الخدمات.
- منظومة التعامل المتميز في القطاع الحكومي.
- إدراك معنى "جبل جليد" شكاوى العملاء.
- شبكة الأنماط البشرية ونوعية الخدمات المتميزة.
- التكتيكات الفعالية في التعامل المتميز في القطاع الحكومي.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- التعامل مع مختلف أنماط العملاء.
- معالجة احتجاجات العملاء.
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.
- أسس تطوير الخدمات الحكومية.
- عناصر التميز في خدمة العملاء جمهور المواطنين، المراجعين.



- مجالات تطوير الخدمات.

المحتوى العلمي

• المفاهيم الأساسية في الخدمات:

- مفهوم الخدمة
- المقصود بالخدمة
- خصائص الخدمة
- كيف تختلف الخدمة عن السلعة
- مشكلات تحقيق جودة الخدمة
- مبادئ إدارة الخدمة
- المبادئ الـ 15 لتحسين جودة الخدمة
- أبعاد ومعايير جودة الخدمة
- البعد الوظيفي
- البعد الفني
- الصورة الذهنية للمنظمة
- أسباب تدني جودة الخدمة
- مبادئ الخدمة المميزة
- أدوات تحسين الخدمة وتميزها

• تطوير الخدمة:

- طرق وأساليب تطوير الخدمة
- التفكير الابتكاري ومهارات استخدامه لتطوير الخدمة
- شكاوى العملاء
- لماذا يشكو العملاء
- جبل الجليد

• متطلبات مقدم الخدمة:

- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء
- شبكة جودة الخدمة
- عناصر الخدمة المتميزة
- ضبط تقديم الخدمة :
- أهمية ضبط جودة الخدمة .
- أخطاء شائعة في خدمة العملاء



- معالجة أخطاء الخدمة

- مظاهر الاهتمام بالعملاء

- ما المقصود بمفهوم العميل .

- كيف تحدد عميلك ؟

- مفهوم إدارة علاقات العملاء

- أنواع العملاء:

- العملاء الداخليين (الموظفين)

- العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)

- العناية بالعملاء :

- الحاجات الأساسية للعملاء .

- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء .

- خطوات جودة خدمة العميل .

- الاهتمام بالعميل .

- إسعاد العملاء .

- مفهوم مستويات الخدمة

- النيكل أو الضعيف / البرونز أو المتوسط / الفضة أو الجيد / الذهب أو الممتاز

- أشكال خدمات العملاء :

- الخدمة المتواضعة / الخدمة الذاتية / الخدمة السازجة / الخدمة المتميزة

- تحقيق التميز في الخدمة من خلال هيكل القيمة وباقية القيمة و الشعور بحاجات العميل و منطقه .

- إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية:

- مفهوم توقعات العميل ومداخله

- مفهوم إدارة توقعات العملاء

- المقصود بتوقعات العملاء

- محددات توقعات العملاء

- مستوى الأداء المدرك للخدمة

- مستويات توقعات العملاء

- المقصود بإدارة توقعات العملاء

- نتائج إدارة توقعات العملاء

- فجوة إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية

- سياسات إدارة توقعات العملاء

- كيف تعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء:

- خدمة العملاء الدبلوماسية والديناميكية

- مهارات الاتصال مع العملاء



- مفهوم الاتصال وأثره في الإدارة .
- نماذج الاتصال وأثرها
- مهارات الاتصال الشفهي
- مهارات الاتصال الكتابي
- مهارات الاتصال غير اللفظي
- القراءة و العناية و الإستجابة و المشاعر و المحتوى و إدراك المعاني.
- مفهوم منطقة الراحة (الأمان) Comfort Zone وتطبيقاتها في إدارة عمليات التواصل .
- فن اعطاء وتلقي التغذية الراجعة
- المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء
 - مهارات التعامل الإنساني
 - التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
 - مواجهة اعترافات العملاء:
 - أنواع اعترافات العملاء
 - كيفية مواجهة الاعترافات
 - أساليب معالجة الاعترافات
 - كيفية التعرف على حاجات العملاء
- خمسون طريقة للاحتفاظ بالعملاء: ورشة عمل ومخبر تحليلي



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

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermansgatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden