الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير

Mobile : 0046700414959 | Mobile : 0046700414959 | phone : 0046114759991
Email : info@scandinavianacademy.net | Web site : https://scandinavianacademy.net
location : Sweden - Norrköping - Timmermansgatan100 | P.O.BOX : 60359

دورة: وسائل واستراتيجيات تطوير العناية بالعملاء وتحقيق الولاء

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
MCC-822	دبي (الإمارات)	قاعة فندقية	2026-05-25	2026-05-29	€ 3450	العربية ـ 25

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 ومساعديهم ومديري وموظفي والمسؤولين عن اقسام 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 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 خصيصًا 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 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

SCANDINAVIAN ACADEMY

SCANDINAVIAN ACADEMY

الأكاديمية الإسكندنافية

للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden