



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: التميز في جودة الخدمة ومهارات التعامل مع العملاء والمراجعين

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
50	€ 8450	2024-08-30	2024-08-19	قاعة فندقية	اوكلاند (نيوزيلندا)	MCC-818

### أهداف الدورة التدريبية

تهدف هذه الدورة إلى تنمية مهارات المشاركين في مجال خدمة العملاء بحيث يصبح المشاركون في نهاية الدورة قادرين على:

- تزويد المشاركين بالمفاهيم العلمية المتعلقة بالطبيعة البشرية والسلوك الإنساني
- تنمية مهاراتهم الإدارية والسلوكية اللازمة في مجالات التعامل مع العملاء لتحقيق التفاعل والاندماج معهم بما يؤدي إلى رفع كفاءة المنظمة .
- إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها.
- إدراك معنى " جبل جليد" شكاوى العملاء.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- التعامل مع مختلف أنماط العملاء.
- معالجة اعتراضات العملاء.
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.
- فهم أبعاد وأهمية التميز في الخدمة واستمرار التميز فيها.
- تنمية مهارات الإنصات الجيد ومهارات الحديث الفعال باعتبارهما أحد الأركان الأساسية في التعامل الإنساني.
- التعرف على أبرز الطرق والأساليب الحديثة والناجحة في فن التعامل مع العملاء.
- اكتساب مهارات تحليل العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء.
- تحليل سلوك العملاء وتحديد سيكولوجية التعامل المناسبة لكل نمط سلوكي.
- معايشة رحلة العميل التي تحقق رضاه المستمر من خلال التعرف على الأبعاد والمراحل التفصيلية الدقيقة



- لعناصر عملية الرضا عن تقديم الخدمة.
- التعرف على توقعات العملاء، وحل مشكلاتهم.
- تغيير اتجاه المشاركين نحو العملاء على أساس فكرة العميل يقود المنظمة.

## المشاركون المستهدفون من الدورة التدريبية

أعضاء الأجهزة المتعاملون مع العملاء والجماهير في الوزارات والهيئات والمصارف والمؤسسات المختلفة ، والمرشحون لشغل وظائف ذات علاقة مباشرة بالعملاء سواء كان العميل الداخلي أو العميل الخارجي .

## محتويات الدورة التدريبية

### مفاهيم أساسية في خدمة العملاء :

- مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة
- تزايد أهمية خدمة العميل
- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة العملاء
- إحصاءات تتعلق بفقدان العملاء

### أنواع العملاء.

- مفهوم العملاء وأنواعهم وأهمية تحديدهم للتعامل الفعال معهم .
- العملاء الداخليين (الموظفين)
- العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- توقعات العملاء



- مستويات الخدمة
- النيكل أو الضعيف
- البرونز أو المتوسط
- الفضة أو الجيد
- الذهب أو الممتاز
- مؤسسات الخدمة المتميزة
- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء

### طبيعة الخدمة والمستفيدين بها:

- المعرفة الكاملة بالخدمات التي تقدمها المنظمة للعملاء والمراجعين وأماكن تقديمها .
- تقسيم وتصنيف وتوصيف عملاء ومراجعين المنظمة .
- أبعاد الخدمة
- مفهومات الخدمة وأركانها الأربعة.
- عناصر الخدمة المتميزة.
- أنواع الخدمات التي تقدمها المنظمة وطبيعتها.
- المجموعة المستهدفة (طبيعتهم - سماتهم - تصنيفهم - توصيفهم).
- أهمية قطاع العملاء للمنظمة.
- مفهوم التميز في خدمة العملاء.
- من تجارب الآخرين (رؤية، دستور، قيم).

### المهارات السلوكية للتعامل المتميز مع العملاء:

- تنمية مهارات الاتصال الفعال ، بغية تحقيق التواصل الإنساني مع المتعاملين .
- السلوك الإنساني وسيكولوجيته.
- تحليل سلوك العملاء والمراجعين وتحديد سيكولوجية التعامل المناسبة لكل نمط سلوكي .



- دوافع البشر وإحتياجاتهم ومهارات توجيه سلوكهم .
- العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء.
- اكتساب مهارات تحليل العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء والمراجعين .
- كيف ترى نفسك؟ وكيف يراك الآخرون (كيف يتم تقييمك من وجهة نظر العميل؟) .
- مهارات التعامل الإنساني:
  - حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)
  - صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة
- أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)
- مهارات وفن الاتصال بين الموظف والعميل.
- مهارات الإنصات الجيد والحديث الفعال بين الموظف والعميل.
- اكتساب مهارات الإنصات الجيد ومهارات الحديث الفعال باعتبارهما أحد الأركان الأساسية في التعامل الإنساني
- إستخدام مبادئ الطب النفسى فى الكشف عن شخصية العمل .

## مهارات الاتصال مع العملاء

- مهارات الاتصال الشفهي (محادثة, إصغاء, إقناع)
- مهارات الاتصال الكتابي(رسائل خارجية , ومذكرات داخلية , وبريد الكتروني , وفاكس)
- مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم
- المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:
- نظريات الشخصية
- فصي الدماغ
- الذكاء العاطفي
- مهارات موظف الاستقبال المتميز

**أساليب التعامل المتميز مع الأنماط المختلفة للعملاء والمراجعين:**



- مهارات إدارة العملاء .
- كيفية التعامل وحل مشكلات العملاء .
- تحديد احتياجات العملاء.
- أبعاد وأهمية رضا العملاء " قياس رضا العملاء " .
- توقعات العملاء من الموظف الذي يؤدي الخدمة لهم.
- نماذج وأنماط العملاء ومهارات التعامل مع الأنماط المختلفة .
- الأنماط المختلفة للعملاء.
- الأنماط المختلفة للمتعاملين مع العملاء.
- التعامل الفعال مع العملاء بمختلف الفئات.
- مهارات التفاعل مع الأنماط المختلفة للعملاء .
- الإتصالات الفعالة مع العملاء ووسائلها .
- كيف تنمي روح المسؤولية في الموظفين تجاه العملاء
- معالجة إعتراضات العملاء .
- معالجة شكاوى العملاء
- تغيير اتجاه المشاركين نحو العملاء على أساس فكرة أن العميل يقود المنظمة .

### الأساليب الإدارية لتحقيق التميز في خدمة العملاء:

- تخطيط نشاط التعامل مع العملاء .
- الأدوات والأساليب الإدارية في تحسين الخدمة للعملاء (إعادة الهندسة، إدارة الجودة الشاملة، نظام الأيزو 9000 وغيرها من الأساليب).
- إدارة المواقف الصعبة واستخدام أساليب التغلب على العوائق والمشاكل المصاحبة لعملية تقديم الخدمة.
- التعامل مع شكاوى العملاء (مع اهتمام خاص بالعميل الصعب).
- إدارة التغيير ومقاومته وكيفية تخفيفه والحد منه.



- الوصايا العشر في التعامل مع العملاء.
  - تطوير مفهوم الجودة الشاملة، من تحسين الإنتاجية وتأكيد الجودة إلى إدارة الجودة الشاملة.
  - مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM.
  - مراحل وخطوات نظم إدارة الجودة الشاملة ودورها في التطوير الإداري.
  - استراتيجيات الجودة الشاملة. إدارة الجودة الشاملة نموذج تطبيقي.
  - طريقة وخطوات Deming لتحسين الجودة وإدارة الجودة.
  - «دوائر الجودة اليابانية»
  - «دوائر رقابة الجودة»
  - دوائر الجودة والتأثير الإيجابي على تحسين الجودة في الصناعات اليابانية
- عناصر تقييم جودة الأداء تقييم أداء خدمة العميل .**

- شبكة جودة الخدمة
- عناصر الخدمة المتميزة
- ضبط تقديم الخدمة :
- أهمية ضبط جودة الخدمة
- أخطاء شائعة في خدمة العملاء
- معالجة أخطاء الخدمة
- العناية بالعملاء :
- الحاجات الأساسية للعملاء
- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
- خطوات جودة خدمة العميل
- الاهتمام بالعميل
- إسعاد العملاء
- تصميم استبيانات للتعرف على اتجاهات العملاء وموظفي الخدمة



- تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع العملاء وخدمتهم
- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام الدورة





## 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@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden