



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

| الكود   | المدينة        | الفندق      | بداية التدريب | نهاية التدريب | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|----------------|-------------|---------------|---------------|--------|----------------------|
| MCC-818 | مراكش (المغرب) | قاعة فندقية | 2027-04-11    | 2027-04-22    | € 6450 | العربية - 50         |

### 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 والإندماج 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 رضا 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 تخفيضه 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 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 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 :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden