



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الوصول الى التميز في خدمة العملاء والسرعة في الأداء

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-840	مالقا (إسبانيا)	قاعة فندقية	2026-07-13	2026-07-17	€ 5450	العربية - 25

### الهدف من الدورة التدريبية

صقل وتنمية قدرات ومهارات مقدمي الخدمات واكسابهم مهارات جديدة وتعريفهم بمعنى الجودة الشاملة لخدمة العملاء والطريقة المثلى لتطبيقها.

### الأهداف التفصيلية للدورة التدريبية

بنهاية هذه الدورة يكون المشاركون قادرين على

- إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها.
- إدراك معنى "جبل جليد" شكاوى العملاء.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء.
- معالجة اعتراضات العملاء.
- تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية



## المفاهيم الأساسية في الخدمات:

- المقصود بالخدمة
- خصائص الخدمة
- مشكلات تحقيق جودة الخدمة
- المبادئ ال 15 لتحسين جودة الخدمة
- أبعاد ومعايير جودة الخدمة (البعد الوظيفي، البعد الفني، الصورة الذهنية للمنظمة)

## تطوير الخدمة:

- طرق وأساليب تطوير الخدمة
- التفكير الابتكاري ومهارات استخدامه لتطوير الخدمة

## شكاوى العملاء:

- لماذا يشكو العملاء
- جبل الجليد

## متطلبات مقدم الخدمة:

- مظاهر الاهتمام بالعملاء

## إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية:

- 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 تتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء:

- خدمة العملاء الدبلوماسية والديناميكية

### مواجهة اعتراضات العملاء:

- أنواع اعتراضات العملاء
- كيفية مواجهة الاعتراضات
- أساليب معالجة الاعتراضات
- كيفية التعرف على حاجات العملاء

### خمسون طريقة للاحتفاظ بالعملاء: ورشة عمل ومختبر تحليلي

### حالات وورش عملية وتطبيقية

### تقييم وختام الدورة التدريبية



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.



## شركاؤنا في النجاح





## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Ståthögavägen 38, 602 23 Norrköping - Sweden