



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: فن الخدمة المتميزة وتبسيط الإجراءات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة

| الكود   | المدينة          | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|------------------|-------------|------------|------------|--------|----------------------|
| MAC-268 | يريفان (أرمينيا) | قاعة فندقية | 2025-02-10 | 2025-02-14 | € 4950 | العربية - 25         |

## الأهداف العامة للبرنامج

- صقل وتنمية مهارات المشاركين في كيفية تحسين تقديم الخدمات المتميزة والعناية بالعملاء
- التعرف و الاستفادة من الأساليب العلمية و التقنيات الحديثة في تطوير الخدمة المتميزة في القطاع الحكومي وفن التعامل بهدف تحقيق رضا جمهور العملاء.
- صقل وتنمية قدرات ومهارات مقدمي الخدمات واكسابهم مهارات جديدة وتعريفهم بمعنى الجودة الشاملة لخدمة العملاء والطريقة المثلى لتطبيقها.

## الأهداف التفصيلية

بنهاية هذا البرنامج يكون المشاركون قادراً 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 اعتراضات 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 عمليتك ؟
  - 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 / البرونزاو المتوسط / الفضة أو الجيد / الذهب أو الممتاز
- أشكال خدمات العملاء :
  - الخدمة المتواضعة / الخدمة الذاتية / الخدمة السانجة / الخدمة المتميزة
- تحقيق التميز في الخدمة من خلال هيكل القيمة و باقة القيمة و الشعور بحاجات العميل و منطقته .
- إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية:
  - مفهوم توقعات العميل ومدخله
  - 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 تتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء:
  - خدمة العملاء الدبلوماسية والديناميكية
- مهارات الاتصال مع العملاء



- مفهوم الاتصال وأثره في الإدارة .
- نماذج الإتصال 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 اعتراضات العملاء:
  - أنواع اعتراضات العملاء
  - كيفية مواجهة الاعتراضات
  - أساليب معالجة الاعتراضات
  - كيفية التعرف على حاجات العملاء
- خمسون طريقة للاحتفاظ بالعملاء: ورشة عمل ومختبر تحليلي



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 أو أجهزة 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 والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ 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