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: تحقيق الأداء المتميز في الخدمة والعناية بالعملاء والدبلوماسية في الأداء

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
MCC-809	باكو (أذربيجان)	قاعة فندقية	2025-06-09	2025-06-13	€ 4950	العربية ـ 25

مقدمة عن الدورة التدريبية

العملاء أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديمة سلعة أو خدمة أو برنامج أو مشروع لهم.أطلق عليهم أي اسم عملاء – مستهلكون – متعاملون ... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدمتك التي تقدمها لهم .... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك – فكيف يمكن أن تتميز في خدمتهم ؟؟

الهدف العام للدورة التدريبية

تمكين المشاركين من إتقان مفاهيم وأساليب التميز في خدمة العملاء، من خلال تطوير مهاراتهم السلوكية والعملية في التعامل مع العملاء، وتعزيز قدرتهم على تقديم خدمات عالية الجودة تُلبي توقعات واحتياجات العملاء، وتدعم استراتيجيات مؤسساتهم في تحقيق رضا العملاء وبناء ولاء دائم لهم.

أهداف الدورة التدريبية

- التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم
- إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته واشباعاته – هو المدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم

- إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات – وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدريب على اساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
- تقديم مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

الفئة المستهدفة من الحضور:

- موظفو خدمة العملاء ومراكز الاتصال (Call Centers).
- مسؤولو العلاقات العامة والعناية بالعملاء.
- موظفو المبيعات والتسويق والتعامل المباشر مع العملاء.
- مدراء فرق العمل والمشرفون على تقديم الخدمات.
- موظفو الإدارات الداعمة التي تتعامل مع المستفيدين داخليًا أو خارجيًا.
- العاملون في الجهات الحكومية والخاصة ومقدمو الخدمات العامة.
- مسؤولو الجودة وتطوير الأداء المؤسسي.
- جميع الراغبين في تطوير مهاراتهم في خدمة العملاء وتحقيق التميز المؤسسي.

محتويات الدورة التدريبية

من الذي يدير مؤسسات الاعمال ؟

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر
- مفهوم العملاء
- تطور الاهتمام بالعملاء

- العميل يدير الشركة
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة
- التعلم من الشركات الناجحة

انماط العملاء وسلوكياتهم

- أهمية العميل
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم
- تمرين لماذا تختلف مع العملاء
- أنت السبب
- مختبر الإدراك المتبادل
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة
- تمرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة
- كيف يتعامل مع عميل غاضب ؟

أهمية وأساليب التعامل مع العملاء

- ماهية التميز في خدمة العملاء
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ماذا يريد العملاء ؟
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة ؟
- تمرين حب لعميلك ما تحب لنفسك
- تمرين أنا لن أعود إليك
- دستورنا في التعامل مع العملاء
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد
- كيف تدعم علاقاتنا مع العملاء

- استقصاء مناخ التميز
- استقصاء مفاتيح شخصيتك

المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء

- مفهوم الاتصال الفعال
- استقصاء فن الانصات
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة

العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء

- مفهوم الخدمة
- مربع الخدمة
- مفهوم التميز في الخدمة
- اسرار التميز في الخدمة
- قواعد تقديم خدمة جيدة
- فهم توقعات العملاء
- ستة توقعات شائعة

التعامل مع شكاوى العملاء

- استمع للعملاء
- اتخذ خطوات لحل المشكلة
- كيف تحول الشكوى لفرصة
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء

- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي

بناء وإدارة جودة الخدمة

- جودة الخدمة
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة
- نماذج جودة الخدمة
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها

القياس المقارن لتحسين الجودة

- ما المقصود بالقياس المقارن
- القياس المقارن الداخلي
- القياس المقارن التنافسي
- القياس المقارن الوظيفي
- القياس المقارن الشامل
- مراحل القياس المقارن
- سبعة أدوات لتحسين الجودة

قياس جودة الخدمات من منظور العملاء

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات
- مقاييس عدد الشكاوى
- مقاييس الرضا
- مقاييس الفجوة
- مقياس الأداء الفعلي
- مقاييس العميل الموجه بالقيمة

- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء

الذكاء الاصطناعي والتميز في خدمة العملاء

- مقدمة في الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في خدمة العملاء
- تحسين تجربة العميل من خلال تحليل البيانات
- استخدام روبوتات المحادثة (Chatbots) في الردود الفورية
- تخصيص الخدمة بناءً على السلوك والتفضيلات
- قياس رضا العملاء باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي
- دعم اتخاذ القرار في معالجة الشكاوى والاعتراضات
- أخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي في التعامل مع العملاء
- ربط أدوات الذكاء الاصطناعي بأنظمة الجودة وخطط التحسين

خطة عمل للتميز في خدمة العملاء

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء
- المبادئ الاثنى عشر لخدمة العملاء
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي
- فيلم تدريبي
- حالات وورش عملية
- 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 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