

A photograph showing a group of six people (three men and three women) gathered around a large wooden table, working together on a large piece of paper. The paper contains a hand-drawn diagram illustrating the relationship between Strategy, Goal, and Analysis. A pie chart is also visible. The word "STRATEGY" is written in large, bold, red capital letters at the top. To its left, the word "GOAL" is written in green. Below "STRATEGY", the word "ANALYSIS" is written in yellow. A pie chart is divided into three segments: one labeled "45%", another labeled "25%", and a third labeled "15%".

الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير





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

الكود	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	نهاية الدورة - الساعات	السعر	لغة الدورة -
MCC-840	طرابزون (تركيا)	فاعة فندقية	2026-11-16	2026-11-20	25	€ 4450	العربية -

### الهدف من الدورة التدريبية

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

### الأهداف التفصيلية للدورة التدريبية

- بنهاية هذه الدورة يكون المشارك قادرًا 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 اعترافات 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 الـ 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

### **شكوى العملاء:**

- لماذا يشكون 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 تعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء:

- خدمة العملاء الدبلوماسية والдинاميكية

#### مواجهة اعترافات العملاء:

- أنواع اعترافات العملاء
- كيفية مواجهة الاعترافات
- أساليب معالجة الاعترافات
- 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 بعرض تقديمي (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 :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermansgatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden