



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: وسائل واستراتيجيات تطوير العناية بالعملاء وتحقيق الولاء

| ال코드 | المدينة | الفندق | نهاية التدريب | بداية التدريب | السعر | لغة الدورة - الساعات |
|---------|-----------------|-------------|---------------|---------------|--------|----------------------|
| MCC-822 | ميونخ (ألمانيا) | فأعة فندقية | 2026-11-23 | 2026-11-27 | € 5450 | 25 العربية - |

الأهداف من الدورة التدريبية

- تعريف المشاركين بمفهوم الرضى لدى الزبائن ودوره في التأثير على تطور واستمرارية المنظمة، واسهامهم المهارات المتقدمة في اساليب تقديم الخدمة المتميزة للزبائن، واهم التقنيات التي تعينهم في قياس رضائهم عن السلع والخدمات المقدمة من قبل المنظمة .

المستفيدون من الدورة التدريبية

- مديري العلاقات العامة ومساعديهم ومديري وموظفي والمسؤولين عن اقسام خدمات العملاء
- مديري المبيعات والعاملين في مجال تقديم الخدمات المباشرة للزبائن .

المحتويات للدورة التدريبية

- طرق وأساليب تحديد احتياجات الزبائن .
- مفهوم الرضى واحتياجات الزبائن
- حركة الحاجات البشرية
- الأهداف الفردية تعبير عن الحاجات والرغبات
- العوامل المحركة للحاجات البشرية
- تقنيات تحديد حاجات الزبائن
- استراتيجيات الحفاظ على الزبائن وتسويق العلاقة .
- الاتصال الفعال



- جمهور المنظمة

- استراتيجيات إدارة العلاقات التفاعلية في المؤسسات الخدمية

- نماذج من سلوكيات الجمهور (الزبائن)

- المفاتيح العشرة لجودة الخدمات

- أساليب قياس رضى الزبائن .

- قياس الرضى

- أبعاد الجودة

- مقارنة ادراكات المستفيد وتوقعاته

- التقنيات العملية لقياس الرضى

- طرق التعامل مع الزبائن.

- أصول التعامل مع الزبائن

- أنماط الزبائن

- الخطوات العملية لحل مشكلات الزبون



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

