GOAL
STRATEGY
45%
25%
ANALYSIS

الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير

دورة: الإبداع والتميز في التعاملات الإلكترونية لخدمة العملاء

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
MCC-806	تونس	قاعة فندقية	2026-12-07	2026-12-11	€ 3450	العربية ـ 25

مقدمة الدورة التدريبية

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، باتت خدمة العملاء تمثل ركيزة أساسية في نجاح المؤسسات، خاصة مع تنامي الاعتماد على القنوات الإلكترونية في تقديم الخدمات وترويج المنتجات. وأصبح من الضروري اعتماد أساليب حديثة ومبتكرة في التعامل مع العملاء تواكب توقعاتهم وتلبي احتياجاتهم بكفاءة عالية وفي الوقت المناسب.

يأتي هذا البرنامج التدريبي ليسلط الضوء على أحدث الاتجاهات في خدمة العملاء إلكترونيًا، ويزود المشاركين بالمعارف والمهارات اللازمة لتقديم خدمة متميزة تعتمد على السرعة والدقة والفعالية، ضمن إطار من التفاعل الإيجابي المستمر. كما يهدف البرنامج إلى تعزيز فهم المشاركين للعلاقة التكاملية بين خدمة العملاء والاستراتيجية التسويقية الإلكترونية، وذلك من خلال التعرف على التقنيات الحديثة، وأفضل الممارسات، وآليات التخطيط والتنفيذ الفعّال لاستراتيجيات العناية بالعملاء عبر الوسائط الرقمية.

الهدف العام للدورة التدريبية

من خلال محاور هذا البرنامج المتنوعة، سيتمكن المشاركون من اكتساب المهارات اللازمة لبناء علاقات قوية مع العملاء، وتحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الأداء، والاستفادة من أدوات الاتصال الإلكتروني في تقديم خدمة ذات جودة عالية ترتقي إلى توقعات العملاء وتسهم في تحقيق أهداف المؤسسة الاستراتيجية.

أهداف الدورة التدريبية

- تزويد المشاركين بالمعارف والمعلومات المتعلقة بأساليب التدريب الحديثة في خدمة العملاء الكترونيا

- تزويدهم باليات تطبيق عناصر التميز باعتبارها جزء من الاستراتيجية التسويقية والعمل الناجح .
- تزويد المشاركين بالمهارات التي تساعدهم على استخدام التقنيات الإلكترونية في مجال تطوير الأداء لتحقيق أهداف خدمة العملاء وأهداف الاستراتيجية التسويقية

المستهدفون من حضور الدورة التدريبية

- موظفو خدمة العملاء والدعم الفني.
- موظفو التسويق والمبيعات الذين يتعاملون مع العملاء عبر القنوات الإلكترونية.
- مسؤولو إدارات العلاقات العامة والعناية بالعملاء.
- العاملون في مراكز الاتصال (Call Centers).
- فرق التحول الرقمي في المؤسسات.
- موظفو الخطوط الأمامية الذين يتفاعلون مباشرة مع الجمهور.
- المشرفون والمديرون المسؤولون عن تطوير تجربة العملاء.
- المهتمون بتطوير مهاراتهم في مجال خدمة العملاء الإلكترونية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

المحاور العلمية للدورة التدريبية

التميز والابداع الكترونيا في خدمة العملاء :

- تعريف الخدمة وتعريف العميل
- التعامل مع مختلف أنواع العملاء
- كيف تحول شكوى العميل إلى جانب إيجابي?
- مقومات العلاقات الداخلية الايجابية
- معايير مهمة لموظف خدمة العملاء
- سياسات التعامل مع العملاء
- الفرق بين التسويق التقليدي والتسويق الحديث الالكتروني (شخص لشخص) وعلاقته بخدمة العميل

- التركيز أكثر على التفاعل الأكبر مع العميل
- خدمة العميل بدقة وبسرعة متناهيتين
- الجوانب السلوكية في خدمة العميل
- أهداف التعامل مع العميل بأسلوب جديد
- مهارات موظف خدمة العملاء المتميز

استخدامات الانترنت:

- استخدامات البريد الالكتروني.
- كيفية التعامل مع الجمهور الكترونيا.

التقنيات الإلكترونية:

- ماهية التخطيط وأنواعه
- مقومات التخطيط الإلكتروني الفعال
- دور الإدارة الالكترونية.

تقنيات الاتصال الإلكتروني الفعال:

- مفهوم الاتصال الإلكتروني
- خصائص الاتصال الإلكتروني الفعال
- طرق الاتصال الإلكتروني
- أنواع الاتصالات الإلكترونية
- مهارات استخدام الأساليب الإلكترونية في الاتصال الخارجي
- مراحل وخطوات الإعداد استراتيجية خدمة العملاء الالكترونية

أهداف واستراتيجيات خدمة العملاء وارتباطها باستراتيجية التسويق الالكتروني:

- مفهوم وأهمية خدمة العملاء
- أهداف خدمة العملاء
- الأساليب والأشكال المختلفة لخدمة العملاء
- أساليب دراسة العملاء
- عناصر الخدمة المتميزة
- أساليب إدارة الخدمة
- طرق تخطيط أنشطة العناية بالعملاء
- خدمات ما بعد البيع وأساليبها المختلفة
- قياس أداء خدمة العملاء وتطويرها لخدمة استراتيجية التسويق

دور الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمة العملاء إلكترونيًا:

- مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجال خدمة العملاء.
- أدوات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في تحليل بيانات العملاء وتحسين تجربتهم.
- استخدام روبوتات الدردشة (Chatbots) وتقنيات الرد الآلي في دعم العملاء.
- التخصيص الذكي للخدمات بناءً على تحليل سلوك العملاء.
- قياس رضا العملاء باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- الذكاء الاصطناعي في التنبؤ باحتياجات العملاء وتعزيز الولاء.
- أخلاقيات استخدام الذكاء الاصطناعي في التفاعل مع العملاء.
- دمج الذكاء الاصطناعي في استراتيجية خدمة العملاء لتحقيق التميز التنافسي.

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 :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

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