

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 a process flow from 'GOAL' to 'STRATEGY' to 'ANALYSIS'. A pie chart is also visible, divided into three segments labeled 15%, 45%, and 25%. The people are dressed casually, and the setting appears to be a workshop or a collaborative meeting space.

الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير





# دورة: التميز والإبداع في خدمة العملاء والتسويق الإستراتيجي الفعال

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-770	ميلان (إيطاليا)	Hotel Meeting	2026-05-04	2026-05-08	€ 5450	25 العربية -

## الهدف من الدورة التدريبية

تهدف الدورة إلى تعريف المشاركين بطبيعة وأنواع الاستراتيجيات التسويقية الجديدة واكتسابهم مهارات حديثة وفق أحدث معايير الجودة العالمية . وتزويدهم باليات تطبيق عناصر التميز في خدمة العملاء باعتبارها جزء من الاستراتيجية التسويقية والعمل الناجح . بالإضافة إلى تطوير الأداء لتحقيق أهداف خدمة العملاء وأهداف الاستراتيجية التسويقية

## المحتوى العلمي للدورة التدريبية

### طبيعة المنافسة وأنواعها

### الأشكال الجديدة للمنافسة

### أساليب تقييم الموقف التنافسي

### الاستراتيجية التسويقية: مفهومها ، أهميتها

### الأنواع المختلفة لاستراتيجيات التسويق:

• قيادة السوق

• التحدى السوقى

• التبعية السوقية



## مراحل وخطوات الإعداد للاستراتيجية التسويقية

أهداف واستراتيجيات خدمة العملاء وارتباطها باستراتيجية التسويق:

- 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

أساليب معالجة شكاوى ومقترنات العملاء

خدمات ما بعد البيع وأساليبها المختلفة

قياس أداء خدمة العملاء وتطويرها لخدمة استراتيجية التسويق

ورشة عمل متميزة

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