

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: الإستراتيجيات المتقدمة في تسويق الخدمات

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	نهاية الدورة - الساعات	السعر	لغة الدورة
MCC-763	ميلان (إيطاليا)	Hotel Meeting	2026-03-09	2026-03-13	25	€ 5450	العربية -

### الاهداف العامة للدورة التدريبية

- استيعاب التوجهات الجديدة في التسويق الخدمaticي
- تفهم كيفية صياغة استراتيجيات التسويق الخدمaticي
- اكتساب مهارات اختيار أفضل مكونات المزيج التسويقي
- اكتساب المهارات الالازمة لتحقيق رضى العميل
- القدرة على خدمة العميل بالجملة وبالتجزئة
- القدرة على كسب العملاء الجدد والمحافظة على العملاء الحاليين

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية

- تقديم الدورة، وأهدافه، ومكوناته الرئيسية
- ظهور ونشوء علم التسويق
- تعريف مفهوم التسويق الخدمaticي
- المزيج التسويقي
- الفرق بين التسويق والبيع
- علاقة التسويق بمفهوم الجودة
- أهداف المزيج التسويقي
- تطوير قنوات الاتصال الداخلية والخارجية
- موجبات وأهمية تسويق خدمات المصرف
- حالة دراسية



- البيع الشامل أو المتقاطع
- العلاقة مع العملاء
- صورة المصرف في أذهان العملاء
- آليات تنفيذية للمحافظة على العميل الحالي واستقطاب العميل الجديد
- التجربة السوقية
- تنظيم الجهود التسويقية القائمة
- فرق العمل
- حالتان دراسيتان
- إرشادات هامة لموظفي خدمة العملاء
- أمثلة من الواقع العملي وحالات أخرى ومراجعة للمادة



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