

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: الإبداع والتميز في التعاملات الإلكترونية لخدمة العملاء

الكود	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	نهاية الدورة - الساعات	السعر	لغة الدورة
MCC-806	لوس أنجلوس (أمريكا)	Hotel Meeting Room	2026-11-23	2026-11-27	25	€ 6950	العربية -

## 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 إلكترونياً، ويزود المشاركين بالمعرف 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 الفعال لاستراتيجيات العناية بالعملاء عبر الوسائل 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 ترقى إلى توقعات العملاء وتسهم في تحقيق أهداف المؤسسة الاستراتيجية.

## أهداف الدورة التدريبية

- تزويد المشاركين بالمعرف والمعلومات المتعلقة بأساليب التدريب الحديثة في خدمة العملاء الكترونياً



- تزويدهم باليات تطبيق عناصر التميز باعتبارها جزء من الاستراتيجية التسويقية والعمل الناجح .
- تزويـد المـشاركـين بـالمـهارـات الـتي تـساعـدـهم عـلـى استـخدـام التقـنـيات الإـلـكـتـرـوـنيـة فـي مـجـال طـوـير الأـداء لـتحـقـيق أـهـادـف خـدـمة العـملـاء وـأـهـادـف الاستـراتـيجـية التـسـويـقـية

## المـسـتـهـدـفـون من حـضـور الدـوـرـة التـدـريـبـيـة

- موظفو خـدـمة العـملـاء وـالـدـعـمـ الـفـنـيـ.
- موظفو التـسـويـقـ والمـبـيعـاتـ الـذـين يـتـعـاـمـلـونـ مـعـ العـملـاءـ عـبـرـ القـنـواتـ الإـلـكـتـرـوـنيـةـ.
- مـسـؤـولـوـ إـدـارـاتـ الـعـلـاقـاتـ الـعـامـةـ وـالـعـنـاـيـةـ بـالـعـملـاءـ.
- العـاملـونـ فـيـ مـراـكـزـ الـاتـصـالـ (Call Centers).
- فـرقـ التـحـولـ الرـقـمـيـ فـيـ الـمـؤـسـسـاتـ.
- موظفوـ الـخـطـوـطـ الـأـمـامـيـةـ الـذـينـ يـتـفـاعـلـونـ مـباـشـرـةـ مـعـ الـجـمـهـورـ.
- المـشـرـفـونـ وـالـمـديـرـونـ الـمـسـؤـولـونـ عـنـ طـوـيرـ تـجـربـةـ العـملـاءـ.
- الـمـهـتمـونـ بـتـطـوـيرـ مـهـارـاتـهـمـ فـيـ مـجـالـ خـدـمةـ العـملـاءـ الإـلـكـتـرـوـنيـةـ وـرـفـعـ كـفـاءـةـ الـأـداءـ الـمـؤـسـسيـ.

## الـمـحاـورـ الـعـلـمـيـةـ لـلـدـوـرـةـ التـدـريـبـيـةـ

### الـتـمـيزـ وـالـابـدـاعـ الـكـتـرـوـنـيـاـ فـيـ خـدـمةـ العـملـاءـ :

- تعـريفـ الخـدـمةـ وـتـعـرـيفـ العـمـيلـ
- التـعـاـمـلـ مـعـ مـخـتـلـفـ أـنـوـاعـ العـمـلـاءـ
- كـيـفـ تـحـولـ شـكـوـىـ العـمـيلـ إـلـىـ جـانـبـ إـيجـابـيـ؟
- مـقـومـاتـ الـعـلـاقـاتـ الدـاخـلـيـةـ الـإـيجـابـيـةـ
- مـعـايـيرـ مـهـمـةـ لـمـوـظـفـ خـدـمةـ العـملـاءـ
- سـيـاسـاتـ التـعـاـمـلـ مـعـ العـمـلـاءـ
- الفـرقـ بـيـنـ التـسـويـقـ التـقـليـدـيـ وـالتـسـويـقـ الـحـدـيثـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـ (ـشـخـصـ لـشـخـصـ)ـ وـعـلـاقـتـهـ بـخـدـمةـ العـمـيلـ



- 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 المتميزة

#### **استخدامات الانترنت:**

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

#### **التقنيات الإلكترونية:**

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

#### **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 الإلكترونية

#### **أهداف واستراتيجيات خدمة العملاء وأرتباطها باستراتيجية التسويق الإلكتروني:**



- 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 إلكترونياً:**

- 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 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