



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: التميز والإبداع في خدمة العملاء والتسويق الإستراتيجي الفعال

| الكود   | المدينة          | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|------------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| MCC-770 | يريفان (أرمينيا) | قاعة فندقية | 2025-05-19 | 2025-05-23 | € 4950 | 25          |

### الهدف من البرنامج التدريبي

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

### المحتوى العلمي للبرنامج التدريبي

- طبيعة المنافسة وأنواعها
- الأشكال الجديدة للمنافسة
- أساليب تقييم الموقف التنافسي
- الاستراتيجية التسويقية: مفهومها ، أهميتها
- الأنواع المختلفة لاستراتيجيات التسويق:
  - قيادة السوق
  - التحدي السوقي
  - 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 ومقترحات العملاء



- خدمات ما بعد البيع وأساليبها المختلفة
- قياس أداء خدمة العملاء وتطويرها لخدمة استراتيجية التسويق
- ورشة عمل متميزة
- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام البرنامج التدريبي



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- المحاضرات النظرية:
  - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- التقييم العلمي:
  - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطوّرهم.
- العصف الذهني والتفاعل:
  - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- الحالات العملية:
  - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- التقييم النهائي:
  - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- المواد التعليمية:
  - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائل متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة الفلاش ميموري
- تقارير الحضور والنتائج:
  - نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.
- المحترفين والخبراء:
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- شهادة اتمام مهنية:
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- أوقات البرامج:
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير



English Courses

+46700414979



Arabic Courses

+46700414959



+46114759991



scandinavianacademy.net



info@scandinavianscademy.net



Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden