



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: الإبداع والتميز في التعاملات الإلكترونية لخدمة العملاء

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MCC-806	طرابزون (تركيا)	قاعة فندقية	2025-04-28	2025-05-02	€ 4450	25

الهدف من البرنامج

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

المحاور العلمية

- التميز والابداع الكترونيا في خدمة العملاء :
 - تعريف الخدمة وتعريف العميل
 - التعامل مع مختلف أنواع العملاء
 - كيف تحول شكاوى 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 الكترونياً.
- 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 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



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