



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 | بانكوك (تايلاند) | قاعة فندقية | 2024-05-27 | 2024-05-31 | € 4950 | 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