



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: التميز في جودة الخدمة ومهارات التعامل مع العملاء والمراجعين

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MCC-818	مراكش (المغرب)	قاعة فندقية	2025-04-13	2025-04-24	€ 5950	50

أهداف البرنامج

يهدف هذا البرنامج إلى تنمية مهارات المشاركين في مجال خدمة العملاء بحيث يصبح المشاركون في نهاية البرنامج قادرين على:

- تزويد المشاركين بالمفاهيم العلمية المتعلقة بالطبيعة البشرية والسلوك الإنساني
- تنمية مهاراتهم الإدارية والسلوكية اللازمة في مجالات التعامل مع العملاء لتحقيق التفاعل والاندماج معهم بما يؤدي إلى رفع كفاءة المنظمة .
- إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها.
- إدراك معنى "جبل جليد" شكاوى العملاء.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- التعامل مع مختلف أنماط العملاء.
- معالجة اعتراضات العملاء.
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.
- فهم أبعاد وأهمية التميز في الخدمة واستمرار التميز فيها.
- تنمية مهارات الإنصات الجيد ومهارات الحديث الفعال باعتبارهما أحد الأركان الأساسية في التعامل الإنساني.
- التعرف على أبرز الطرق والأساليب الحديثة والناجحة في فن التعامل مع العملاء.
- اكتساب مهارات تحليل العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء.
- تحليل سلوك العملاء وتحديد سيكولوجية التعامل المناسبة لكل نمط سلوكي.
- معايشة رحلة العميل التي تحقق رضاه المستمر من خلال التعرف على الأبعاد والمراحل التفصيلية الدقيقة لعناصر عملية الرضا عن تقديم الخدمة.
- التعرف على توقعات العملاء، وحل مشكلاتهم.
- تغيير اتجاه المشاركين نحو العملاء على أساس فكرة العميل يقود المنظمة.

محتويات البرنامج

- مفاهيم أساسية في خدمة العملاء :
 - مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة
 - تزايد أهمية خدمة العميل



- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة العملاء
- إحصاءات تتعلق بفقدان العملاء
- أنواع العملاء.
- مفهوم العملاء وأنواعهم وأهمية تحديدهم للتعامل الفعال معهم .
- العملاء الداخليين (الموظفين)
- العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- توقعات العملاء
- مستويات الخدمة
- النيكل أو الضعيف
- البرونز أو المتوسط
- الفضة أو الجيد
- الذهب أو الممتاز
- مؤسسات الخدمة المتميزة
- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء
- طبيعة الخدمة والمستفيدين بها:
- المعرفة الكاملة بالخدمات التي تقدمها المنظمة للعملاء والمراجعين وأماكن تقديمها .
- تقسيم وتصنيف وتوصيف عملاء ومراجعين المنظمة .
- أبعاد الخدمة
- مفهوم الخدمة وأركانها الأربعة.
- عناصر الخدمة المتميزة.
- أنواع الخدمات التي تقدمها المنظمة وطبيعتها.
- المجموعة المستهدفة (طبيعتهم - سماتهم - تصنيفهم - توصيفهم).
- أهمية قطاع العملاء للمنظمة.
- مفهوم التميز في خدمة العملاء.
- من تجارب الآخرين (رؤية، دستور، قيم).
- المهارات السلوكية للتعامل المتميز مع العملاء:
- تنمية مهارات الاتصال الفعال ، بغية تحقيق التواصل الإنساني مع المتعاملين .
- السلوك الإنساني وسيكولوجيته.
- تحليل سلوك العملاء والمراجعين وتحديد سيكولوجية التعامل المناسبة لكل نمط سلوكي .
- دوافع البشر وإحتياجاتهم ومهارات توجيه سلوكهم .
- العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء.



- اكتساب مهارات تحليل العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء والمراجعين .
- كيف ترى نفسك؟ وكيف يراك الآخرون (كيف يتم تقييمك من وجهة نظر العميل؟) .
- مهارات التعامل الإنساني:
 - حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)
 - صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة
- أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)
- مهارات وفن الاتصال بين الموظف والعميل.
- مهارات الإنصات الجيد والحديث الفعال بين الموظف والعميل.
- اكتساب مهارات الإنصات الجيد ومهارات الحديث الفعال باعتبارهما أحد الأركان الأساسية في التعامل الإنساني
- استخدام مبادئ الطب النفسي في الكشف عن شخصية العمل .
- مهارات الاتصال مع العملاء
 - مهارات الاتصال الشفهي (محادثة، إصغاء، إقناع)
 - مهارات الاتصال الكتابي (رسائل خارجية , ومذكرات داخلية , وبريد الكتروني , وفاكس)
 - مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم)
 - المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:
 - نظريات الشخصية
 - فصي الدماغ
 - الذكاء العاطفي
 - مهارات موظف الاستقبال المتميز
- أساليب التعامل المتميز مع الأنماط المختلفة للعملاء والمراجعين:
 - مهارات إدارة العملاء .
 - كيفية التعامل وحل مشكلات العملاء .
 - تحديد احتياجات العملاء.
 - أبعاد وأهمية رضا العملاء " قياس رضا العملاء " .
 - توقعات العملاء من الموظف الذي يؤدي الخدمة لهم.
 - نماذج وأنماط العملاء ومهارات التعامل مع الأنماط المختلفة .
 - الأنماط المختلفة للعملاء.
 - الأنماط المختلفة للمتعاملين مع العملاء.
 - التعامل الفعال مع العملاء بمختلف الفئات.
 - مهارات التفاعل مع الأنماط المختلفة للعملاء .
 - الإتصالات الفعالة مع العملاء ووسائلها .
 - كيف تنمي روح المسؤولية في الموظفين تجاه العملاء
 - معالجة اعتراضات العملاء .



- معالجة شكاوى العملاء
- تغيير اتجاه المشاركين نحو العملاء على أساس فكرة أن العميل يقود المنظمة .
- الأساليب الإدارية لتحقيق التميز في خدمة العملاء:
 - تخطيط نشاط التعامل مع العملاء .
 - الأدوات والأساليب الإدارية في تحسين الخدمة للعملاء (إعادة الهندسة، إدارة الجودة الشاملة، نظام الأيزو 9000 وغيرها من الأساليب).
 - إدارة المواقف الصعبة واستخدام أساليب التغلب على العوائق والمشاكل المصاحبة لعملية تقديم الخدمة.
 - التعامل مع شكاوى العملاء (مع اهتمام خاص بالعمل الصعب).
 - إدارة التغيير ومقاومته وكيفية تخفيضه والحد منه.
 - الوصايا العشر في التعامل مع العملاء.
 - تطوير مفهوم الجودة الشاملة، من تحسين الإنتاجية وتأكيد الجودة إلى إدارة الجودة الشاملة.
 - مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM.
 - مراحل وخطوات نظم إدارة الجودة الشاملة ودورها في التطوير الإداري.
 - استراتيجيات الجودة الشاملة. إدارة الجودة الشاملة نموذج تطبيقي.
 - طريقة وخطوات Deming لتحسين الجودة وإدارة الجودة.
 - «دوائر الجودة اليابانية»
 - «دوائر رقابة الجودة»
 - دوائر الجودة والتأثير الإيجابي على تحسين الجودة في الصناعات اليابانية
- عناصر تقييم جودة الأداء تقييم أداء خدمة العميل .
 - شبكة جودة الخدمة
 - عناصر الخدمة المتميزة
 - ضبط تقديم الخدمة :
 - أهمية ضبط جودة الخدمة
 - أخطاء شائعة في خدمة العملاء
 - معالجة أخطاء الخدمة
 - العناية بالعملاء :
 - الحاجات الأساسية للعملاء
 - أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
 - خطوات جودة خدمة العميل
 - الاهتمام بالعمل
 - إسعاد العملاء
 - تصميم استبيانات للتعرف على اتجاهات العملاء وموظفي الخدمة
 - تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع العملاء وخدمتهم
 - حالات وورش عملية وتطبيقية



○ تقييم وختام البرنامج

المشاركون

أعضاء الأجهزة المتعاملون مع العملاء والجماهير فى الوزارات والهيئات والمصارف والمؤسسات المختلفة ، والمرشحون لشغل وظائف ذات علاقة مباشرة بالعملاء سواء كان العميل الداخلى أو العميل الخارجى .



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 إتمام مهنية:
 - يتم منح المتدربين شهادة إتمام 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