



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: تقنيات تطوير خدمة العملاء في المؤسسات الخدمية

| الكود   | المدينة       | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|---------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| MCC-820 | الغردقة (مصر) | قاعة فندقية | 2024-06-09 | 2024-06-13 | € 2950 | 25          |

### الأهداف

- التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء و تقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
- تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
- تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو العملاء
- تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تصميم وتنفيذ المسوح لاستطلاع رضا العملاء وموظفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة

### المستفيدون

العاملون في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملاً مكثفاً مع العملاء.

### المحتوي العلمي

- 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
  - من هو العميل وما هي توقعاته؟
- أنواع العملاء:
  - العملاء الداخليين (الموظفين)



- العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- توقعات العملاء
- مستويات الخدمة
  - مستوى (1) : النيكل أو الضعيف
  - مستوى (2) : البرونز أو المتوسط
  - مستوى (3) : الفضة أو الجيد
  - مستوى (4) : الذهب أو الممتاز
- مؤسسات الخدمة المتميزة
  - خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء
  - عناصر تقييم جودة الأداء
  - 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
  - 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
  - فصلي الدماغ
  - الذكاء العاطفي
  - مهارات موظف الاستقبال المتميز
- مهارات التعامل الإنساني:
  - حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)



- صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة
- أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)
- التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء :
  - قواعد عامة في التعامل مع العملاء
  - معالجة شكاوى العملاء
  - التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء
- مبادئ الخدمة المتميزة :
  - الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء
  - تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
  - وضع معايير الخدمة وقياس الأداء
  - اختبار وتدريب وتمكين الموظفين
  - الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها
- أمثلة لمؤسسات متميزة في خدمة العملاء:
  - مصرف (بنك)
  - شركة تأمين
  - فندق
  - دائرة حكومية
  - تصميم استبيانات للتعرف على اتجاهات العملاء وموظفي الخدمة
  - تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع العملاء وخدمتهم
  - حالات عملية في التعامل مع العملاء ( من المدرب ومن المشاركين



## 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