



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: مهارات قياس رضا العملاء

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MCC-821	بلاغ (التشيك)	قاعة فندقية	2024-05-06	2024-05-10	€ 5450	25

أهداف البرنامج

- التعرف على أهمية قياس رضا العملاء وسماع صوتهم .
- التعرف على أسس قياس رضا العملاء.
- التعرف على الأهداف الخمسة لقياس وإدارة رضا العملاء.
- التعرف على نوعية المنتج أو الخدمة لتصميم المقاييس المناسبة لها.
- التعرف على المصادر الداخلية لمعلومات القياس.
- التعرف على تقنيات تصميم الاستبانات

المحاور العلمية

- معرفة وفهم احتياجات ومتطلبات العميل.
- نموذج رضا العميل.
- الاستماع الى أهداف العميل.
- الأسلوب المتطور لاحتياجات العميل.
- فرص إرضاء العميل.
- نموذج القيمة المرغوبة للعميل.
- تحطيم معوقات كسب رضا العميل.
- مبادئ قياس رضا العميل.
- فهم واستيعاب احتياجات العملاء.
- أنواع وأنماط العملاء.
- المعايير الأساسية لجودة الخدمة.
- أهمية امتياز الخدمة المقدمة للعميل .
- فاعلية فن الاتصال بالعملاء .
- القواعد والإرشادات في طرق التعامل .
- إزالة المعوقات للاتصال بالعملاء .
- الخطوات الفعالة لحل المشاكل بالعملاء .



- مفهوم رعاية العميل وأهميته .
- الأساليب الصحية لتقييم العميل .
- تطوير أسلوب الاستماع والإصغاء إلى العميل.
- تحقيق الأهداف المطلوبة للعميل .
- فرص أرضاء العميل .
- مبادئ قياس رضا العميل .
- كسب رضا العميل (رعايتها – إدامتها)



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