



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: الوصول الى التميز في خدمة العملاء والسرعة في الأداء

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MCC-840	مراكش (المغرب)	قاعة فندقية	2025-04-20	2025-04-24	€ 3450	25

الهدف من البرنامج

صقل وتنمية قدرات ومهارات مقدمي الخدمات واكسابهم مهارات جديدة وتعريفهم بمعنى الجودة الشاملة لخدمة العملاء والطريقة المثلى لتطبيقها.

الأهداف التفصيلية

بنهاية هذا البرنامج يكون المشاركون قادرين على

- إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها.
- إدراك معنى "جبل جليد" شكاوى العملاء.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء.
- معالجة اعتراضات العملاء.
- تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.

المحتوى العلمي

- المفاهيم الأساسية في الخدمات:
 - المقصود بالخدمة
 - خصائص الخدمة
 - مشكلات تحقيق جودة الخدمة
 - المبادئ ال 15 لتحسين جودة الخدمة
 - أبعاد ومعايير جودة الخدمة (البعد الوظيفي، البعد الفني، الصورة الذهنية للمنظمة)



- تطوير الخدمة:
 - طرق وأساليب تطوير الخدمة
 - التفكير الابتكاري ومهارات استخدامه لتطوير الخدمة
- شكاوى العملاء:
 - لماذا يشكو العملاء
 - جبل الجليد
- متطلبات مقدم الخدمة:
 - مظاهر الاهتمام بالعملاء
- إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية:
 - المقصود بتوقعات العملاء
 - محددات توقعات العملاء
 - مستوى الأداء المدرك للخدمة
 - مستويات توقعات العملاء
 - المقصود بإدارة توقعات العملاء
 - نتائج إدارة توقعات العملاء
 - فجوة إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية
 - سياسات إدارة توقعات العملاء
- كيف تتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء:
 - خدمة العملاء الدبلوماسية والديناميكية
- مواجهة اعتراضات العملاء:
 - أنواع اعتراضات العملاء
 - كيفية مواجهة الاعتراضات
 - أساليب معالجة الاعتراضات
 - كيفية التعرف على حاجات العملاء
- خمسون طريقة للاحتفاظ بالعملاء: ورشة عمل ومختبر تحليلي
- حالات وورش عملية وتطبيقية
- تقييم وختام البرنامج التدريبي



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