



دورات السكرتارية وإدارة المكاتب

دورة: مفاهيم التميز بالخدمة والتعامل لموظفي الصنوف الأمامية

الكود	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	عدد الساعات	السعر
278	المنامة (البحرين)	قاعة فندقية	2026-05-10	2026-05-14	25	EUR 2950

المخطط التفصيلي للدورة التدريبية

الوحدة الأولى: مفاهيم أساسية في الخدمة والتميز

- مفهوم الخدمة في الصنوف الأمامية وصفوف المواجهة
- خصائص الخدمة
- الخدمة المتميزة وعلاقتها بقيم ورسالة المنظمة
- مفهوم التفوق والحد التنافسي
- دور موظفي الصنوف الأمامية وتأثيراتهم في بناء سمعة حسنة عن المنظمة

الوحدة الثانية: فهم العملاء والتعامل الفعال معهم

- استخدام المفاهيم الحديثة في التعامل مع العميل: لحظات الصدق ولحظات الاختبار
- أنماط العملاء
- طرق التعامل مع العملاء: التركيز على التعامل مع العميل الصعب والعميل المشتكى
- الاستفادة من شكاوى العملاء في تحسين مستوى الخدمة
- الاحتفاظ بالعملاء

الوحدة الثالثة: المهارات الشخصية والسلوكية لموظفي الصنوف الأمامية

- المهارات الشخصية لموظفي الصنوف الأمامية



- المهارات الإدارية والسلوكية الأساسية
- مهارات موظفي الصنوف الأمامية في عرض الأفكار للقادة والمسؤولين
- إدراك مفهوم العميل الداخلي والعميل الخارجي في المنظمة

الوحدة الرابعة: أدوات التميز في تقديم الخدمة

- العوامل التي تمكّن من تقديم الخدمات المتميزة
- الخطوات التي تساعد على فهم العملاء والتعرف على أفكارهم
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في خدمة العملاء
- القضاء على الأعمال الورقية
- إدارة الوقت بفعالية في بيئه العمل

الوحدة الخامسة: المواقف التطبيقية والتدريب العملي

- اتخاذ القرارات وحل المشكلات
- التعامل مع ضغوط العمل في الصنوف الأمامية
- حالات واقعية وورش عمل تطبيقية
- تحليل مواقف خدمية فعلية
- تدريب المشاركين على بناء تجربة عميل متميزة



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحد الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.