



**وبناء الولاء الدورة التدريبية: التميز في خدمة العملاء: من
الأساسيات إلى الاحتراف**

Ref: #CUS7873



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



الشديدة وتزايد العلاقات المستدامة وتحقيق النجاح المؤسسي في عالم تُعد خدمة العملاء المتميزة حجر الزاوية في بناء هذه الدورة التدريبية الشاملة، التي توقعات العملاء، لم يعد تقديم خدمة جيدة خياراً، بل الأعمال المعاصر. ففي ظل المنافسة خدمة المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة للانتقال من ، صُممت لتزويد BIG BEN Training Centers يقدمها ضرورة ملحة. أحدث الاستراتيجيات والتكتيكات العملاء، وصولاً إلى بناء ولاء عميق ومستدام. فهم الأساسيات إلى إتقان فن الاحتراف في فهم سلوك المستهلك وتطبيق أفضل ممارسات التي تضمن تحقيق رضا العملاء وتجاوز توقعاتهم، مع استتعمق الدورة في لا تُنسى. احتياجات العملاء، وتطوير مهارات التواصل الفعال، خدمة العملاء العالمية. سيتمكن المتدربون من تحليل التركيز على التكنولوجيا في خدمة تشمل الدورة محاور مهمة مثل فهم رحلة العميل، إدارة وحل المشكلات بذكاء، وبناء تجارباً عملاء كبار الأكاديميين في مجال إدارة الأعمال وخدمة العملاء، وقياس الأداء. تركز مفاهيم الدورة على الشكاوى بفعالية، استخدام بالولاء. تُقدم الدورة منهجاً ، الذي يُعد من الرواد في دراسات (Leonard Berry) العملاء، مثل الأستاذ الدكتور ليونارد باري رؤى المشاركين من تطبيق المهارات المكتسبة فوراً في متكاملًا يجمع بين النظرية والتطبيق، مما يمكن جودة الخدمة وعلاقتها خدمة العملاء، الأداء الفردي والمؤسسي، وتعزيز ثقافة التميز في بيئات عملهم. سُنسهم هذه الدورة في رفع مستوى



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو خدمة العملاء
- مشرفو فرق خدمة العملاء
- موظفو واجهة العملاء
- ممثلو المبيعات والدعم الفني
- الموظفون الجدد في أقسام خدمة العملاء
- المسؤولون عن بناء علاقات العملاء
- مديرو تجربة العملاء
- الراغبون في تطوير مهاراتهم في خدمة العملاء

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الخدمات المالية والبنوك
- التجزئة والتجارة الإلكترونية
- الاتصالات وتقنية المعلومات
- الرعاية الصحية والمستشفيات
- الضيافة والسياحة
- القطاع الحكومي والهيئات العامة
- التعليم والتدريب
- العقارات والإنشاءات
- النقل والخدمات اللوجستية
- الصناعات التحويلية

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- إدارة خدمة العملاء.
- قسم المبيعات.
- إدارة التسويق.
- قسم الموارد البشرية.
- الدعم الفني.
- إدارة العمليات.
- إدارة علاقات العملاء ((CRM)).
- قسم الشكاوى والاعتراضات.
- قسم الجودة.

أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- تطبيق استراتيجيات التميز في خدمة العملاء.
- فهم احتياجات وتوقعات العملاء المتغيرة.
- بناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء.
- إدارة الشكاوى وحل المشكلات بفعالية واحترافية.
- تطوير مهارات التواصل الشفهي والكتابي مع العملاء.
- استخدام التقنيات الحديثة في تحسين تجربة العملاء.
- قياس وتحليل رضا العملاء وأدائهم.
- تحويل العملاء العاديين إلى عملاء مخلصين.
- تعزيز ولاء العملاء للمؤسسة.
- تقديم تجربة عملاء استثنائية.



منهجية الدورة التدريبية:

والتطبيق العملي الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية وشاملة، تركز يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه من الأساليب التعليمية التي تُشجع لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية على المزج بين المعرفة النظرية المحتوى من خلال محاضرات تفاعلية تُشجع على النقاش على المشاركة النشطة والتفكير النقدي. يتم تقديم مجموعة متنوعة حقيقية من بيئات عمل مختلفة ليقوم الحالة الواقعية جزءاً أساسياً من الدورة، حيث وتبادل الخبرات بين المتدربين. تُعتبر دراسات عليها. تُشجع الأنشطة الجماعية وورش العمل على المتدربون بتحليلها وتطبيق المفاهيم المكتسبة تُقدم سيناريوهات للمناقشة المفتوحة وتبادل فرصة تطبيق ما تعلموه في بيئة محاكاة. تُوفر التعاون وبناء المهارات العملية، وتُتيح للمشاركين التوجيه المشكلات. تُقدم التغذية الراجعة الفورية من الأفكار، مما يُعمق الفهم ويُعزز من قدرات حل الجلسات التفاعلية فرصاً تقديمية للمشاركين لتعزيز ثقتهم اللازم. كما تتضمن المنهجية تمارين عملية، ولعب المدربين الخبراء لتقييم الأداء وتقديم في على استخدام أحدث الأدوات والتقنيات في خدمة وقدرتهم على تطبيق المهارات المكتسبة. يتم التركيز أدوار، وعروض هذا المجال الحيوي للعملاء لضمان مواكبة المتدربين لأحدث التطورات



خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات خدمة العملاء والتميز:

- مفهوم خدمة العملاء وأهميتها في العصر الحديث.
- الاحتياجات: تطور خدمة العملاء من رد الفعل إلى استباقية
- أهمية التميز في بناء صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة.
- المؤسسي: تأثير خدمة العملاء على ولاء العملاء والنمو
- العوامل المؤثرة في رضا العملاء وتوقعاتهم.
- الفرق بين خدمة العملاء الجيدة والممتازة.
- تحديد قيمة العميل مدى الحياة.

الوحدة الثانية: فهم العميل وبناء علاقات قوية:

- تحليل احتياجات العملاء ودوافعهم وأنماط سلوكهم.
- أنواع العملاء وكيفية التعامل مع كل نمط.
- مهارات الاستماع الفعال والتعاطف مع العملاء.
- بناء الثقة والمصداقية في التعامل مع العملاء.
- تطوير استراتيجيات الاتصال الفعال مع العملاء.
- إدارة توقعات العملاء بذكاء.
- أسس بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

الوحدة الثالثة: مهارات التواصل وحل المشكلات:



- الفعال، استخدام لغة الجسد والنبرة الصوتية في التواصل
- والرددية، التواصل الكتابي الاحترافي عبر البريد الإلكتروني
- تقنيات طرح الأسئلة للحصول على معلومات دقيقة،
- خطوات حل مشكلات العملاء بفعالية،
- تحويل المواقف الصعبة إلى فرص لتعزيز الولاء،
- التعامل مع العملاء الغاضبين وغير الراضين،
- فن التفاوض وإيجاد حلول مرضية للطرفين،

الوحدة الرابعة: التكنولوجيا وتجربة العملاء،

- دور التكنولوجيا في تحسين خدمة العملاء،
- استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM)،
- أهمية القنوات المتعددة في تقديم الخدمة،
- تخصيص تجربة العميل باستخدام البيانات،
- الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء،
- الأتمتة في عمليات الدعم الفني،
- تحسين تجربة العملاء الرقمية،

المستدام، الوحدة الخامسة: قياس الأداء وبناء الولاء

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء،
- (Score) أدوات قياس رضا العملاء (استبيانات، Net Promoter)،
- تحليل بيانات العملاء لتحسين الأداء،
- استراتيجيات بناء ولاء العملاء على المدى الطويل،
- برامج الولاء والمكافآت،
- أهمية التغذية الراجعة من العملاء،
- ثقافة التميز المستمر في خدمة العملاء،



الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

مع العملاء في ظل خدمة العملاء إلى فرص فريدة لتعزيز الابتكار كيف يمكن للمنظمات أن تُحوّل التحديات الكبرى في التحولات الرقمية المتسارعة؟ والتميز في بناء علاقات مستدامة

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



المشاركين من مستوى الأساسيات إلى أكاديمياً وعملياً فريداً يركز على الانتقال تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديمها منهجاً المستهلك خاص على بناء الولاء المستدام. ما يجعلها متميزة هو الاحتراف في مجال خدمة العملاء، مع التركيز بشكل بمهارات مستندة إلى أحدث الأبحاث الأكاديمية في والدوافع الكامنة وراء اتخاذ قرارات الشراء تركيزها على الرؤى العميقة في سلوك تفاعلية، مما عمل متنوعة، وتُشجع على تطبيق المفاهيم النظرية من هذا المجال. تُقدم الدورة أمثلة عملية من بيئات والولاء، نبتعد عن التركيز على مجرد الأدوات يضمن اكتساب المتدربين لمهارات قابلة للتطبيق خلال دراسات حالة واقعية وورش عمل تُغطي الدورة الشاملة والمنهجيات المبتكرة التي تُمكن المشاركين التقنية وتُركز بدلاً من ذلك على الاستراتيجيات الفوري. نحن مع العملاء، وكيفية تحويل التحديات الجوانب النفسية والاجتماعية التي تُسهم في بناء من فهم جوهر التميز في الخدمة. كما قدرتهم بتقديم تجربة تعليمية قيمة تُمكن المشاركين من Center إلى فرص لتعزيز الولاء. يلتزم BIG BEN Training علاقات عميقة على قيادة التميز في خدمة العملاء من إحداه فرق حقيقي في مؤسساتهم، وتُعزز من