



**الدورة التدريبية: تأهيل موظفي خدمة العملاء الجدد:
البرنامج الشامل للتميز والاحترافية**

Ref: #CUS4604



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

مستوى أدائهم بما ، وهي مصممة خصيصاً لتأهيل BEN Training Center تُقدم هذه الدورة التدريبية الشاملة من قبل BIG الشديدة، أصبح التميز في خدمة العملاء يتجاوز التوقعات التقليدية. في عالم يتسم موظفي خدمة العملاء بالجدد ورفع فن حل المشكلات تقتصر على تعليم الأساسيات، بل تتعمق في عاملًا حاسمًا لنجاح أي مؤسسة. هذه الدورة لا بالتنافسية الدورة أحدث الممارسات العالمية في إدارة المعقدة، وبناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء. استراتيجيات التواصل الفعال، تحسين تجربة وتحويل التحديات إلى فرص لتعزيز الولاء. كما تستكشف توقعات العملاء، والتعامل مع الشكاوى بذكاء، تتناول على التكيف في بيئة العمل المتغيرة. العملاء، مع التركيز على أهمية الذكاء العاطفي الدورة تأثير التكنولوجيا الحديثة في بناء قيمة (Kotler) وخدمة العملاء مثل البروفيسور فيليب كوتلر (Philip) استناداً إلى أعمال رواد في مجال إدارة الجودة والقدرة النظرية وتحويلها إلى مهارات عملية قابلة توفر هذه الدورة إطاراً عملياً للمشاركين لتطبيق للعملاء، الذي أكد على أهمية في السوق. تأهيل موظفي خدمة العملاء الجدد هو استثمار في للتطبيق الفوري في بيئة العمل. إن الاستثمار في المعرفة مستقبل المؤسسة وبناء سمعتها الإيجابية

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة



- موظفي خدمة العملاء الجدد
- الموظفين الذين ينتقلون إلى أدوار خدمة العملاء
- المشرفين الجدد في أقسام خدمة العملاء
- الخريجين الجدد الراغبين في العمل في خدمة العملاء
- فرق الدعم الفني التي تتعامل مباشرة مع العملاء
- ممثلي المبيعات الذين يمتلكون جانب خدمة العملاء

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الاتصالات والإنترنت
- القطاع المصرفي والمالي
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية
- القطاع الصحي والمستشفيات
- قطاع الضيافة والسياحة
- القطاع الحكومي والهيئات العامة وما في حكمها
- قطاع الخدمات اللوجستية والنقل
- شركات التأمين وخدمات العملاء
- قطاع العقارات وخدمات ما بعد البيع

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- إدارة خدمة العملاء
- إدارة علاقات العملاء (CRM)
- إدارة الدعم الفني
- إدارة المبيعات
- إدارة العمليات
- إدارة الجودة
- إدارة الموارد البشرية

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المبادئ الأساسية لخدمة العملاء المتميزة.
- تطوير مهارات التواصل الفعال مع العملاء.
- التعامل مع اعتراضات وشكاوى العملاء بمهنية.
- بناء علاقات إيجابية وطويلة الأمد مع العملاء.
- تطبيق استراتيجيات لزيادة رضا العملاء وولائهم.
- استخدام أدوات وتقنيات لتقديم خدمة عملاء فعالة.
- المختلفة، تحسين تجربة العملاء الشاملة عبر نقاط الاتصال.
- التعرف على أهمية الذكاء العاطفي في خدمة العملاء.
- تكييف أساليب الخدمة مع أنواع العملاء المختلفة.
- قياس وتحليل مؤشرات أداء خدمة العملاء.

منهجية الدورة التدريبية:



المنهجية بين الشرح التدريبي على منهجية شاملة وتفاعلية تضمن تحقيق يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة مع التطبيق العملي المكثف النظري المتعمق والمبني على أحدث الأبحاث والدراسات أقصى استفادة للمشاركين. تجمع تشجيع المشاركين على المشاركة الفعالة في من خلال ورش العمل ودراسات الحالة الواقعية. سيتم في مجال خدمة العملاء، التي تحاكي سيناريوهات خدمة والمعرفة بين الزملاء. كما تركز الدورة على المناقشات الجماعية التي تهدف إلى تبادل الخبرات من قبل المهارات المكتسبة وتطبيقها في بيئة تدريبية آمنة. العملاء اليومية، مما يتيح للمتدربين ممارسة التمارين العملية مستمر. تُصمم الأنشطة التفاعلية المدربين الخبراء، مما يساعد المتدربين على تحسين يتم توفير تغذية راجعة بناءة وفورية الجدد التركيز على بناء الثقة والاحترافية لدى موظفي خدمة لتطوير مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات، مع أدائهم بشكل العملاء

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التميز في خدمة العملاء



- الحديثة، تعريف خدمة العملاء وأهميتها في بيئة الأعمال
- أنواع العملاء وكيفية فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم
- بناء الانطباع الأول الإيجابي والاحترافي
- أهمية لغة الجسد والنبرة الصوتية في التواصل
- الاستماع الفعال وأثره على رضا العملاء
- بناء الثقة والمصداقية مع العميل
- التمييز بين خدمة العملاء والدعم الفني

العملاء الوحدة الثانية: مهارات التواصل الاحترافي مع

- تقنيات التواصل اللفظي وغير اللفظي الفعالة
- طرق طرح الأسئلة الفعالة للحصول على المعلومات
- فن الإجابة على استفسارات العملاء بوضوح ودقة
- التعامل مع العملاء الصعبين أو الغاضبين
- استخدام اللغة الإيجابية لتجنب سوء الفهم
- إلكتروني، دردشة، التواصل عبر القنوات المختلفة (هاتف، بريد
- مهارات الإقناع والتأثير الإيجابي على العميل

الوحدة الثالثة: حل المشكلات وإدارة الشكاوى بفاعلية

- تحديد المشكلة وفهم جذورها
- خطوات حل المشكلات بطريقة منهجية
- تحويل الشكاوى إلى فرصة لتحسين العلاقة
- تقنيات تهدئة العملاء المتوترين
- الاعتذار بصدق وتقديم الحلول المناسبة
- متابعة حل المشكلات لضمان رضا العميل
- أهمية التوثيق والتعلم من الشكاوى



الوحدة الرابعة: بناء علاقات العملاء وتحقيق الولاء

- مفهوم ولاء العملاء وأهميته للمؤسسة.
- استراتيجيات بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- تخصيص تجربة العميل لزيادة القيمة المدركة.
- التعامل مع توقعات العملاء وتجاوزها.
- أهمية التغذية الراجعة من العملاء.
- برامج الولاء والمكافآت كأداة لتعزيز العلاقات.
- الاحتفاظ بالعملاء وتقليل معدل التناقص.

العميل الوحدة الخامسة: التميز التشغيلي وتحسين تجربة

- قياس رضا العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية.
- استخدام التكنولوجيا في تحسين خدمة العملاء.
- أتمتة العمليات لزيادة الكفاءة.
- التعامل مع البيانات لتحسين فهم العميل.
- أهمية التدريب المستمر والتطوير المهني.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل.
- الابتكار في تقديم خدمات 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:

في عصر التحول في خدمة العملاء والحاجة المتزايدة للتفاعل البشري كيف يمكن للمنظمات أن توازن بين الكفاءة التشغيلية الرقمي؟ المخصص لضمان رضا العملاء وولائهم

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



فقط المهارات الأساسية، تأهيل موظفي خدمة العملاء الجدد من الألف إلى تمميز هذه الدورة بتركيزها العميق والشامل على العمل المعقدة. تتميز الدورة بتطبيق عملي ولكن أيضاً الرؤى المتقدمة التي تمكنهم من التفوق الياء، مقدمة لهم ليس وورش عمل تفاعلية تضع المتدربين في سيناريوهات مكثفاً من خلال دراسات حالة مستوحاة من واقع السوق، في بيئات بطرق مبتكرة. كما نركز على فهم الجوانب النفسية والسلوكية للعملاء، حقيقية، مما يضمن اكتسابهم لخبرة عملية فورية. مع مختلف أنماط العملاء، وتقدم إطاراً تتناول الدورة أهمية الذكاء العاطفي والمرونة في وكيفية بناء الثقة وحل المشكلات ليس فقط غنياً Center الأكاديمي العملي الذي يتبعه BIG BEN Training لتحليل الأداء وتحسينه باستمرار. إن النهج التعامل المشاركين من أن يصبحوا قيمة مضافة حقيقية بالمعلومات، بل قابلاً للتطبيق بشكل مباشر، مما يضمن أن يكون المحتوى لمؤسساتهم فور انتهاء الدورة. يمكن