



**والدردشة الدورة التدريبية: فن التواصل الكتابي الفعال:
الاحترافية التعامل مع العملاء عبر البريد الإلكتروني**

Ref: #CUS2641



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



في عصر يتزايد فيه الزاوية في بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء تُعدّ القدرة على التواصل الكتابي الفعال حجر لا الإلكتروني والرددشة الفورية، يصبح إتقان فن صياغة الاعتماد على القنوات الرقمية مثل البريد في بيئة الأعمال المعاصرة. التدريبية الشاملة من BIG غنى عنه للمؤسسات التي تسعى لتقديم تجربة عملاء الرسائل الواضحة، الموجزة، والاحترافية أمراً بالمهارات المتقدمة والأدوات العملية اللازمة مُصممة لتزويد المشاركين من BEN Training Center استثنائية. هذه الدورة سيتمكن المتدربون من الحيوية. من خلال استكشاف أحدث الممارسات والنظريات للفاعل بفعالية مع العملاء عبر هذه القنوات أو فقدان النبيرة، وتحويلها إلى فرص لبناء تجاوز التحديات الشائعة في التواصل الرقمي، مثل سوء في مجال التواصل المكتوب. في أعماله التواصل الاستراتيجي التي طرحها مفكرون بارزون مثل الثقة وتعزيز الرضا. تعتمد الدورة على مبادئ الفهم أهمية الفهم المتبادل والتعاطف في حول العادات السبع للأشخاص الأكثر فعالية، مع د. ستيفن كوفي (Stephen Covey) وحتى إدارة تطوير استراتيجيات لتقديم الدعم الفني، حل جميع التفاعلات الكتابية. سيتمكن المشاركون من التركيز على هذا التدريب سيساعد على تحسين الأداء الشكاوى بأسلوب يعزز من صورة المؤسسة ويدعم المشكلات، الرد على الاستفسارات للعملاء الإلكتروني والرددشة، وضمان تجربة سلسلة وإيجابية الفردي والمؤسسي في التعامل مع العملاء عبر البريد أهدافها.



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- متخصصو خدمة العملاء
- ممثلو الدعم الفني
- موظفو المبيعات عبر الإنترنت
- مديرو العلاقات مع العملاء
- منسقي الاتصالات الداخلية والخارجية
- أخصائيو التسويق الرقمي
- أي شخص يتفاعل كتابياً مع العملاء

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية والبنوك
- شركات الاتصالات والتقنية
- تجارة التجزئة والتجارة الإلكترونية
- شركات التأمين والرعاية الصحية
- قطاع الضيافة والسياحة
- الشركات الاستشارية وخدمات الأعمال
- الهيئات الحكومية وما في حكمها
- المؤسسات التعليمية

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- قسم خدمة العملاء.
- إدارة الدعم الفني.
- قسم المبيعات.
- إدارة التسويق والاتصالات.
- قسم العمليات.
- إدارة الموارد البشرية.
- قسم الشكاوى والاقتراحات.

أهداف الدورة التدريبية:

- أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد
- وفعالة. صياغة رسائل بريد إلكتروني ودردشة، واضحة وموجزة
- مع العملاء. تطبيق أفضل الممارسات في التواصل الكتابي الاحترافي
- عبر القنوات الرقمية. التعامل مع الاستفسارات والشكاوى بأسلوب لبق ومهني
- الكتابي الفعال. بناء علاقات إيجابية مع العملاء من خلال التواصل
- الدردشة والبريد الإلكتروني. تحسين سرعة الاستجابة وجودة المحتوى في تفاعلات
- الإلكتروني والدردشة. فهم الفروقات الدقيقة بين التواصل عبر البريد
- سيناريوهات التواصل الكتابي. استخدام النبرة الصحيحة واللغة الملائمة في مختلف
- تؤثر سلباً على تجربة العميل. تجنب الأخطاء الشائعة في التواصل الكتابي التي قد
- العملاء. تطوير استراتيجيات لتقليل سوء الفهم وزيادة رضا
- الكتابي. استخدام أدوات وتقنيات لتعزيز كفاءة التواصل

منهجية الدورة التدريبية:



للمشاركين. منهجية تدريبية تفاعلية وشاملة، تجمع بين النظرية يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على مكثفة. تتضمن المنهجية تبدأ كل وحدة بمقدمة نظرية تشرح المفاهيم الأساسية، والتطبيق العملي لضمان أقصى استفادة مما يمكن المتدربين من تحليل سيناريوهات استخدام دراسات حالة واقعية مستوحاة من بيئات عمل تليها جلسات تطبيقية بين الجماعي من خلال تمارين محاكاة وتحديات جماعية تهدف حقيقية وتطبيق الحلول المناسبة. يتم تشجيع العمل مختلفة، وتمارين لعب الأدوار، مما يتيح المشاركين. تُقدم جلسات تفاعلية تتضمن مناقشات إلى تعزيز مهارات التعاون وتبادل الخبرات ومحفزة. بالإضافة إلى ذلك، يتم توفير تغذية راجعة للمتدربين ممارسة المهارات المكتسبة في بيئة آمنة مفتوحة، ورش عمل، المتدربين بأدوات وتقنيات المشاركين على فهم نقاط القوة ومجالات التحسين. بناءة وفورية من المدربين الخبراء، مما يساعد تحقيق عوائد ملموسة على استثمارهم في التدريب. عملية يمكنهم تطبيقها فوراً في بيئة عملهم، مما تُركز الدورة على تزويد
يضمن

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

العملاء الوحدة الأولى: أساسيات التواصل الكتابي الفعال مع



- أهمية التواصل الكتابي في بيئة الأعمال الحديثة.
- الفرق بين التواصل الشفهي والكتابي وتحدياته.
- فهم توقعات العملاء في التواصل الرقمي.
- عناصر الرسالة الكتابية الفعالة.
- أهمية الوضوح والإيجاز في الكتابة للعملاء.
- تجنب الأخطاء الإملائية والنحوية.
- استخدام لغة إيجابية ومحيدة.

الاحترافية الوحدة الثانية: فن صياغة رسائل البريد الإلكتروني

- هيكل البريد الإلكتروني الفعال.
- كتابة عناوين بريد إلكتروني جذابة وواضحة.
- استخدام التحية والخاتمة المناسبة.
- الإلكتروني، كيفية الرد على استفسارات العملاء عبر البريد.
- إدارة المرفقات والروابط في البريد الإلكتروني.
- المتعددة، بروتوكولات الرد على رسائل البريد الإلكتروني.
- أتمتة الردود على البريد الإلكتروني بفعالية.

الوحدة الثالثة: إتقان التواصل عبر الدردشة الفورية

- خصائص التواصل عبر الدردشة.
- أهمية السرعة والدقة في الرد على الدردشة.
- استخدام الاختصارات والرموز التعبيرية بحذر.
- إدارة المحادثات المتعددة عبر الدردشة.
- كيفية إنهاء محادثة الدردشة بفعالية.
- التعامل مع العملاء الغاضبين عبر الدردشة.
- تحويل المحادثات المعقدة إلى قنوات أخرى.



الصعبة الوحدة الرابعة: التعامل مع التحديات والسيناريوهات

- كتابياً، كيفية التعامل مع الشكاوى والملاحظات السلبية
- والرددية، تقنيات الاعتذار الفعال عبر البريد الإلكتروني
- الرد على الاستفسارات المتكررة بأسلوب احترافي،
- إدارة التوقعات وتقديم حلول بديلة،
- فن التفاوض والإقناع عبر التواصل الكتابي،
- التعامل مع العملاء صعب المراس كتابياً،
- المستمر، بناء علاقة قوية مع العملاء عبر التفاعل الكتابي

الوحدة الخامسة: قياس وتحسين جودة التواصل الكتابي

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للتواصل الكتابي،
- جمع وتحليل التغذية الراجعة من العملاء،
- استخدام أدوات التحليل لتحسين الأداء،
- ورش عمل تطبيقية لسيناريوهات واقعية،
- والفاشل، دراسات حالة وأمثلة على التواصل الكتابي الناجح
- تطوير خطة عمل لتحسين المهارات الشخصية،
- التحديثات المستمرة في عالم التواصل الرقمي،

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 عميل أساسي؟ البريد الإلكتروني أن تُغير مسار علاقة طويلة الأمد كيف يمكن للتفاصيل الدقيقة في صياغة رد واحد عبر

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



نغوص في فن قراءة ما التطبيقية والنفسية للتواصل الكتابي، متجاوزة مجرد تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق على الجوانب السؤال فحسب، بل تُعالج المشاعر الكامنة بين السطور في رسائل العملاء، وكيفية صياغة ردود لا القواعد النحوية والإملائية واحدة أو نبرة خاطئة الأدوات، نستعرض سيناريوهات معقدة من الواقع وتقدم حلولاً استباقية. بدلاً من مجرد سرد تُجيب على وواعية أن تُحول موقفاً صعباً إلى فرصة أن تُؤثر سلباً على تجربة العميل، وكيف يمكن لصياغة العملي، ونحلل كيف يمكن الكلمة استراتيجيات شيء ما، وليس فقط "ماذا" يقال، مما يُكسب المتدربين لتعزيز الولاء. الدورة تُركز على فهم "لماذا" يقال دقيقة رؤى عميقة تُمكنهم من تواصل مُخصصة لكل حالة. هذا النهج الأكاديمي العملي قدرة فريدة على التفكير النقدي وتطوير التعامل مع التحديات اليومية بفاعلية وذكاء. يُضمن للمشاركين اكتساب