



المصرفي الدورة التدريبية: مهارات خدمة العملاء المتقدمة والتميز في القطاع

Ref: #CUS2975



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة

في القطاع المصرفي. ففي التدريبية المتخصصة التي تركز على تطوير مهارات يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة تقديم استجابات، بل أصبحت فناً يتطلب فهماً عميقاً عالم اليوم المتسارع، لم تعد خدمة العملاء مجرد خدمة العملاء المتقدمة مع العميل إلى تجربة الدورة مصممة لتزويد المشاركين بالرؤى والأدوات لاحتياجات العميل المصرفي وتوقعاته المتغيرة. هذه المستدام. سنتعمق في استراتيجيات التواصل إيجابية لا تُنسى، مما يعزز الولاء للبنك ويسهم في اللازمة لتحويل كل تفاعل بما في ذلك مبنية على الثقة والاحترافية. كما سنستكشف أحدث الفعال، إدارة الشكاوى بحرفية، وبناء علاقات قوية نموهم على فهم كيفية تحليل سلوك التحول الرقمي وتأثيره على توقعات العملاء. ستساعد الاتجاهات في تجربة العميل المصرفي، المالية بدقة، مما يضعهم في طليعة مقدمي العملاء المصرفيين وتقديم حلول مخصصة تلبي هذه الدورة المشاركين الخدمة، حيث مبادئ أشار إليها الأكاديمي "Leonard L. Berry" الخدمات المصرفية المتميزة. تعتمد الدورة على احتياجاتهم أساسية لتمييز الخدمة في الصناعات الخدمية، تؤكد على أهمية بناء الثقة والالتزام بالجودة (ليونارد بيرري) في أبحاثه حول جودة بما في ذلك القطاع المصرفي كعناصر

للفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة



- مديري العلاقات المصرفية^١
- ممثلي خدمة العملاء في البنوك^١
- موظفي الفروع المصرفية^١
- المشرفين على فرق خدمة العملاء المصرفية^١
- الموظفين الجدد في القطاع المصرفي^١
- المتخصصين في تطوير المنتجات والخدمات المصرفية^١
- البنوك^١ كل من يرغب في تعزيز مهاراته في التفاعل مع عملاء

القطاعات والصناعات المستهدفة^١:

- القطاع المصرفي التقليدي والرقمي^١
- المؤسسات المالية غير المصرفية^١
- شركات التكنولوجيا المالية ((FinTech^١)
- شركات التأمين التي تقدم خدمات مالية^١
- الجمهور في الشؤون المالية^١ الهيئات الحكومية وما في حكمها التي تتعامل مع
- صناديق الاستثمار والمؤسسات الائتمانية^١

الأقسام المؤسسية المستهدفة^١:

- إدارة خدمة العملاء^١
- إدارة المبيعات والتسويق المصرفي^١
- إدارة العمليات المصرفية^١
- إدارة التدريب والتطوير في البنوك^١
- إدارة العلاقات العامة في المؤسسات المالية^١
- إدارة الامتثال والمخاطر^١

أهداف الدورة التدريبية^١:



أَتقن المهارات التالية:١٠ بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- العملاء المصرفيين.١٠ تطبيق استراتيجيات متقدمة للتواصل الفعال مع
- بكفاءة عالية.١٠ تحليل وتلبية الاحتياجات المعقدة لعملاء البنوك
- لتعزيز الولاء.١٠ إدارة الشكاوى والتحديات بمهنية وتحويلها إلى فرص
- المصرفي تعتمد على الثقة.١٠ بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء في القطاع
- المصرفيين وتقديم حلول مبتكرة.١٠ فهم أثر التحول الرقمي على توقعات العملاء
- تطوير خطط لتحسين تجربة العميل المصرفي باستمرار.١٠
- المصرفية.١٠ تقديم خدمة عملاء استثنائية تعزز سمعة المؤسسة

منهجية الدورة التدريبية:١٠



خلال محاضرات بين النظرية والتطبيق العملي لضمان أقصى استفادة تعتمد هذه الدورة على منهجية تدريبية متكاملة تجمع
يركز BIG BEN Training Center على تفاعلية تتيح للمتدربين طرح الأسئلة والمشاركة في للمشاركين. يتم تقديم المحتوى من
تشمل المنهجية يساعد المشاركين على ربط المفاهيم النظرية دراسات الحالة الواقعية من القطاع المصرفي، مما المناقشات.
ممارسة المهارات المكتسبة في بيئة أيضاً ورش عمل جماعية وتطبيقات عملية تتيح بالتحديات اليومية التي يواجهونها.
وتبادل المشاركين لمساعدتهم على تحديد نقاط القوة ومجالات محاكاة. يتم توفير تغذية راجعة بناءة وفورية لجميع المشاركين
مهنية قوية. هذه المنهجية الشاملة الخبرات بين المشاركين لتعزيز التعلم التعاوني التحسين. كما يتم تشجيع العمل الجماعي
في بيئات العمل بالمعرفة اللازمة، بل أيضاً بالثقة والقدرة على تضمن أن يخرج المتدربون من الدورة ليس فقط وبناء شبكات
العملاء التي تتماشى مع المتطلبات المصرفي الحقيقية. نسعى لتمكين المشاركين من تطوير تطبيق هذه المهارات بفعالية
المتغيرة للسوق المصرفي استراتيجيات خدمة

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

المصرفية الوحدة الأولى: أساسيات التميز في خدمة العملاء



- فهم مفهوم خدمة العملاء في القطاع المصرفي.
- الحديثة أهمية العميل المصرفي في استراتيجيات البنوك
- توقعات العملاء المتغيرة في عصر الرقمنة.
- مبادئ التميز في التفاعل مع عملاء البنوك.
- البنك أثر جودة الخدمة على ولاء العميل المصرفي وسمعة
- المختلفة التعرف على أنواع العملاء المصرفيين واحتياجاتهم
- بناء أساس متين لثقافة خدمة العملاء الاستثنائية.

العلاقات في القطاع المصرفي: الوحدة الثانية: استراتيجيات التواصل الفعال وبناء

- اللفظي مع العميل المصرفي تقنيات الاستماع الفعال والتواصل اللفظي وغير
- فن طرح الأسئلة الذكية لفهم احتياجات العميل.
- بناء الثقة والمصداقية مع عملاء البنوك.
- التعامل مع اعتراضات العملاء وتحويلها إلى فرص.
- المصرفيين استراتيجيات بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء
- بالعمل التواصل في الأزمات وتأثيره على علاقة البنك
- دور الذكاء العاطفي في التفاعلات المصرفية الناجحة.

في البنوك: الوحدة الثالثة: إدارة الشكاوى وحل المشكلات بمهنية

- الجذرية فهم أنواع شكاوى العملاء المصرفيين وأسبابها
- الخطوات الفعالة للتعامل مع الشكاوى بكفاءة.
- تقنيات تهدئة العميل الغاضب وإدارة التوترات.
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمات المصرفية.
- المصرفي أهمية التغذية الراجعة من العملاء في تطوير العمل
- دور السياسات والإجراءات في حل مشكلات العملاء.
- متخصصاً التعامل مع الشكاوى المعقدة التي تتطلب تدخلاً



الرقمي والابتكار: الوحدة الرابعة: تجربة العميل المصرفي في العصر

- مفاهيم تجربة العميل المصرفي ورحلة العميل الرقمية.
- تأثير التحول الرقمي على توقعات عملاء البنوك.
- دور التكنولوجيا في تعزيز خدمة العملاء المصرفية.
- المختلفة: تصميم تجارب عملاء سلسلة ومتكاملة عبر القنوات
- المصرفيين: استخدام البيانات لتحسين فهم سلوك العملاء
- العملاء: الابتكار في تقديم الخدمات المصرفية وتوقعات
- التكنولوجيا: مستقبل خدمة العملاء المصرفية في ظل التطورات

المصرفية: الوحدة الخامسة: قياس وتحسين أداء خدمة العملاء

- البنوك: مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء في
- أدوات قياس رضا العميل المصرفي وولائه.
- تحليل بيانات العملاء لتحديد فرص التحسين.
- تطوير خطط عمل لتحسين جودة الخدمة المصرفية.
- البنوك: أهمية التدريب المستمر والتطوير المهني لموظفي
- تحفيز فرق خدمة العملاء لتقديم الأفضل.
- المصرفية: مراجعة دورية للأداء وضمان الامتثال للمعايير

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:

للعلماء وتحديات الأتمتة والكفاءة البشرية في تقديم خدمة عملاء كيف يمكن للمؤسسات المصرفية تحقيق التوازن بين السوق المتغيرة؟ متميزة تلبي التطلعات المتزايدة

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



نحن لا نقدم مجرد والمحدد على القطاع المصرفي، مما يجعلها مختلفة عن تتميز هذه الدورة التدريبية بتركيزها العميق العاملون في البنوك والمؤسسات مفاهيم نظرية، بل نغوص في التحديات والفرص الفريدة الدورات العامة في خدمة العملاء. نقدم رؤى مستنيرة وأمثلة واقعية مستقاة من كبرى المالية. يتميز المحتوى بكونه عملياً للغاية، حيث التي يواجهها العملاء المصرفيين تطبيق المعرفة المكتسبة فوراً في بيئات عملهم. نركز المؤسسات المصرفية العالمية، مما يتيح للمشاركين إلى الشركات الكبرى، مع الأخذ في الاعتبار ذوي الاحتياجات المتنوعة، بدءاً من العملاء الأفراد على تطوير مهارات التعامل مع في تشكيل توقعات القطاع. كما تتفرد الدورة بتسليط الضوء على أثر الجوانب التنظيمية والامتثالية التي تحكم هذا وصولاً مع هذه التغيرات. يتميز المدربون بخبرة العملاء المصرفيين، وتقديم استراتيجيات مبتكرة التحول الرقمي والتقنيات الحديثة جودة عالية وملاءمة للواقع العملي. يهدف BIG BEN واسعة في القطاع المصرفي، مما يضمن تقديم محتوى ذي للتعامل في مؤسساتهم رواداً في مجال خدمة العملاء المصرفية، قادرين على تمكين المشاركين ليصبحوا إلى Training Center إحداه فرق حقيقي وملموس