



**التدريبية: أساسيات خدمة العملاء من المبتدئ  
إلى المحترف لتحقيق رضا العملاء الدورة**

يونيو ٢٦ ٢٠٢٦ - ٢٢

الدار البيضاء

للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #CUS1838\_534960





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

أساسيات خدمة العملاء أحد أهم ركائز النجاح المؤسسي واستدامة رضا عالم اليوم التنافسي، أصبحت أساسيات خدمة المستدام خصباً لتزويد المشاركين بالمعرفة العملاء: من المبتدئ إلى المحترف لتحقيق رضا العملاء. صممت الدورة التدريبية الأساليب Center بفعالية واحترافية عالية. يقدم BIG BEN Training العميقة والمهارات العملية للتعامل مع العملاء العملاء وطرق إدارة توقعاتهم باحترافية عالية. التدريبية التي تضمن الفهم العميق لمبادئ خدمة هذه الدورة باستخدام أحدث حقيقية للمؤسسة. هذه المشكلات بسرعة، وبناء علاقات طويلة الأمد مع يتعلم المتدربون كيفية التواصل الفعّال، وحل درجات رضا العملاء. كما تساعد الدورة مثالية لأي منظمة تسعى إلى رفع مستوى خدمة العملاء بما يحقق ميزة تنافسية العالمية لرفع مؤشرات الأداء في خدمة المشاركين على اكتساب أفضل الممارسات التي تطبقها العملاء وتحقيق أقصى وتجارب تطبيقية حقيقية تضمن تطبيق المهارات مباشرة العملاء. يقدم BIG BEN Training Center أمثلة حية الشركات للعلامة التجارية، قادراً على تقديم خدمة عملاء عالية الجودة تلبى في بيئة العمل. في نهاية هذه الدورة، سيكون المتدرب توقعات العملاء وتعزز من ولائهم



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- موظفي خدمة العملاء الجدد.
- ممثلي مراكز الاتصال.
- مشرفي خدمة العملاء.
- مديري أقسام خدمة العملاء.
- موظفي المبيعات والتسويق.
- مديري العلاقات مع العملاء.
- موظفي الاستقبال والدعم الفني.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات الاتصالات.
- البنوك والمؤسسات المالية.
- شركات التجارة الإلكترونية.
- شركات الطيران والسفر والسياحة.
- شركات التأمين.
- شركات التجزئة الكبرى.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- قسم خدمة العملاء.
- قسم المبيعات والدعم.
- قسم علاقات العملاء.
- قسم إدارة الشكاوى.
- قسم التسويق والعلاقات العامة.
- قسم الجودة وتحسين الأداء.
- قسم إدارة مراكز الاتصال.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم أساسيات خدمة العملاء وأهميتها لنجاح المؤسسة.
- أنواعهم. اكتساب مهارات التواصل الفعّال مع العملاء بمختلف
- بسرعة وكفاءة. تطوير أساليب حل المشكلات ومعالجة شكاوى العملاء
- العملاء. تحسين جودة خدمة العملاء بما يتوافق مع توقعات
- تطبيق استراتيجيات رضا العملاء المستدامة.
- بناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع العملاء.
- استخدام أفضل الممارسات لزيادة ولاء العملاء.

## منهجية الدورة التدريبية:



على مزيج من التدريبية أساسيات خدمة العملاء: من المبتدئ إلى يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم الدورة فعال. يتم استخدام دراسات الحالة أساليب التعلم التفاعلية التي تركز على إشراك المحترف لتحقيق رضا العملاء المستدام بين وتقديم حلول مبتكرة لها. كما تتضمن الدورة جلسات الواقعية التي توضح تحديات خدمة العملاء اليومية المتدربين بشكل الاستجابة والتعامل مع المشاركين، بالإضافة إلى محاكاة مواقف واقعية لخدمة عمل جماعية تحفز التعاون وتبادل الخبرات والنقاشات المفتوحة لتعزيز الفهم النظري وتحويله المشكلات الفورية. تُستخدم الجلسات التفاعلية العملاء لتحسين مهارات به في بيئة العمل. جلسات تغذية راجعة فردية لمساعدة كل مشارك على إلى تطبيق عملي. يوفر BIG BEN Training Center من تحويل المفاهيم النظرية إلى تهدف هذه المنهجية إلى ضمان نقل المعرفة بسلسلة تطوير خطط تحسين الأداء الخاصة أعلى المستويات. نتائج ملموسة ترتقي بخدمة العملاء في مؤسساتهم إلى وتمكين المشاركين

## **خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):**

### **الوحدة الأولى: مقدمة في خدمة العملاء**



- تعريف خدمة العملاء وأهميتها.
- دور خدمة العملاء في تحقيق رضا العملاء.
- خصائص خدمة العملاء الناجحة.
- أساسيات التواصل في خدمة العملاء.
- التحديات الشائعة في خدمة العملاء.
- أخلاقيات خدمة العملاء.
- أهمية العمل الجماعي في خدمة العملاء.

## الوحدة الثانية: مهارات التواصل الفعّال مع العملاء

- عناصر الاتصال الفعّال.
- مهارات الاستماع النشط.
- استخدام لغة الجسد مع العملاء.
- مهارات التحدث بوضوح وثقة.
- فن التعامل مع العملاء الغاضبين.
- التكيف مع أنماط العملاء المختلفة.
- أدوات التواصل عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.

## الوحدة الثالثة: إدارة توقعات العملاء

- فهم توقعات العملاء وقياسها.
- كيفية تجاوز توقعات العملاء.
- بناء الثقة مع العملاء.
- تقنيات التعامل مع الشكاوى بفعالية.
- الحفاظ على ولاء العملاء.



## الوحدة الرابعة: حل المشكلات واتخاذ القرار

- تحليل مشكلات العملاء.
- خطوات حل المشكلات بفعالية.
- أساليب التفكير النقدي في حل المشكلات.
- تطبيق مهارات التفاوض والإقناع.
- التعامل مع النزاعات وخفض التوتر.
- اتخاذ قرارات سريعة وفعالة.
- التقييم الذاتي والتحسين المستمر.

## الوحدة الخامسة: التميز في خدمة العملاء

- معايير التميز في خدمة العملاء.
- قياس رضا العملاء.
- استخدام التغذية الراجعة لتطوير الخدمة.
- تطوير استراتيجيات خدمة العملاء المتميزة.
- بناء بيئة عمل داعمة لخدمة العملاء.
- التحفيز الذاتي لموظفي خدمة العملاء.
- إعداد خطط عمل لتحسين 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

إلى ٢٥٢٠ - بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات. وتتمتع الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،



## سؤال للتأمل:

الدورة مع مؤشرات الأداء المؤسسي لخدمة العملاء؟ كيف يمكن للمتدرب موازنة المهارات المكتسبة في هذه

.

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

BIG BEN بأنها تجمع المبتدئ إلى المحترف لتحقيق رضا العملاء المستدام تتميز الدورة التدريبية أساسيات خدمة العملاء: من التي تمكّن المشاركين من اكتساب مهارات بين أحدث المفاهيم الأكاديمية والخبرات العملية التي يقدمها Training Center المتدربين تطبيقية وحالات دراسية حقيقية توضح كيفية التعامل خدمة العملاء باحترافية عالية. تقدم الدورة أمثلة الميدانية على النقاش وتبادل الخبرات بين على ربط النظرية بالتطبيق العملي مباشرة. كما توفر مع تحديات العملاء اليومية، مما يساعد الممارسات العالمية في مجال خدمة العملاء. لا تعتمد المشاركين، مما يضمن تعزيز الفهم واستيعاب أفضل بيئة تفاعلية تشجع بفضل المنهجية نقل المهارات الإنسانية ومهارات التواصل والقدرة هذه الدورة على تقديم أدوات تقنية بقدر ما تركز على على رؤية واضحة حول كيفية تحسين جودة المتكاملة والأساليب التدريبية الحديثة، يحصل على حل المشكلات بكفاءة وفعالية. باستمرار. يتماشى مع متطلبات السوق الحالية وتوقعات العملاء خدمة العملاء وتعزيز رضا العملاء المستدام بما المشاركون المتغيرة