



**التدريبية: إتقان مهارات الاتصال الفعال مع  
العملاء وتعزيز خدمة العملاء والولاء الدورة**

يوليو ٢٠٢٦ - ٢٤ - ٢٠

بروكسل

(للشخص الواحد) € ٤٤٠٠

Ref: #CUS6783\_130284





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

على المدى الطويل. مهارات الاتصال الفعال مع العملاء ضرورة أساسية في ظل بيئة الأعمال التنافسية اليوم، أصبح إتقان تواصل احترافية تعزز تجربة العملاء تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تمكين المشاركين من تحقيق رضا العملاء وكسب ولائهم بالتعاون مع الدورة التدريبية إتقان مهارات الاتصال الفعال مع وتدعم استراتيجيات خدمة العملاء المتميزة. تقدم تطوير أساليب يجمع بين أحدث الممارسات والنماذج ، محتوى تطبيقياً غنياً BIG BEN Training Center العملاء وتعزيز خدمة العملاء والولاء، الاستماع للمواقف الصعبة وحل النزاعات بفعالية. من خلال هذه التفاعلية في فنون التعامل مع العملاء وإدارة ومتنوعاً الأمد تقوم على الثقة الفعال، وفهم احتياجات العملاء، وتقديم حلول مقنعة، الدورة، سيتمكن الموظفون من تنمية مهارات مستوى الاتصال الاحترافي مع العملاء من جميع والاحترافية. كما ستساعد الدورة الشركات على تحسين وبناء علاقات طويلة والمهنية في وتحقيق أهداف الأعمال بكفاءة أعلى. تُعد هذه الدورة الفئات، مما يؤدي إلى زيادة مستوى رضا العملاء ودراسات حالة مستعدة من تجارب مجال خدمة العملاء، وتُقدّم بأسلوب عملي وتفاعلي فرصة قيّمة لتطوير الكفاءات الشخصية شركات رائدة. مع أمثلة واقعية

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- موظفي خدمة العملاء.
- موظفي المبيعات.
- مشرفي فرق العمل.
- مديري الحسابات الرئيسية.
- مديري الفروع.
- موظفي مراكز الاتصال.
- موظفي الاستقبال.

## **القطاعات والصناعات المستهدفة:**

- شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- شركات الخدمات المالية والبنوك.
- شركات التجزئة والتوزيع.
- شركات الطيران والسفر والسياحة.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- الأقسام المؤسسية المستهدفة:
  - قسم خدمة العملاء.
  - قسم المبيعات.
  - قسم العلاقات العامة.
  - قسم إدارة الشكاوى.
  - قسم الاتصالات الداخلية والخارجية.
  - قسم تطوير الأعمال.
  - قسم التسويق وإدارة تجربة العملاء.



## أهداف الدورة التدريبية:

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

- متنوعة. تطبيق مهارات الاتصال الفعال مع العملاء في مواقف
- بمرونة واحترافية. استخدام استراتيجيات التعامل مع العملاء الغاضبين
- العملاء. تحسين مهارات الاستماع النشط وتحليل احتياجات
- تنفيذ أساليب التفاوض والإقناع لزيادة رضا العملاء.
- بناء علاقات متينة مع العملاء وتعزيز ولائهم.
- التعامل مع اعتراضات العملاء وتحويلها إلى فرص.
- بشكل مستمر. تصميم خطة تطوير ذاتية لتحسين التواصل مع العملاء

## منهجية الدورة التدريبية:



النظرية والتطبيق العملي الفعال مع العملاء وتعزيز خدمة العملاء والولاء على تعتمد الدورة التدريبية إتقان مهارات الاتصال حديثة تشمل العصف الذهني الجماعي، لضمان تحقيق أفضل النتائج للمشاركين. سيتم استخدام منهجية تفاعلية تجمع بين لتحليل المختلفة، وتمارين محاكاة لمواقف واقعية في خدمة ودراسات حالة حقيقية مستمدة من بيئات العمل أساليب تدريب للمشاركين بتبادل الأفكار والتجارب التحديات والحلول المثلى. يتضمن البرنامج جلسات العملاء، بالإضافة إلى مجموعات نقاشية يشمل البناء بهدف نقل مهارات الاتصال الاحترافي مع العملية، مع تخصيص وقت لجلسات التغذية الراجعة تفاعلية تسمح إلى بيئة العمل البرنامج إعداد خطط عمل فردية تساعد كل مشارك على العملاء وتحفيز التفكير النقدي والإبداعي. كما خدمة العملاء وبناء الولاء. تلتزم الدورة الفعلية، مع الاستفادة من إرشادات المدرب وخبراته نقل المعارف والمهارات المكتسبة وتضمن سهولة التطبيق على أرض الواقع، مما يضمن بتقديم محتوى تطبيقي مدعوم بأمثلة عملية تعزز الفهم في مجال نتائج ملموسة ومستدامة للشركات المشاركة.

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

### **الوحدة الأولى: أساسيات الاتصال الفعال مع العملاء**



- مفهوم الاتصال الفعال وأهميته.
- عناصر عملية الاتصال الناجح.
- مهارات الاستماع النشط وتحليل الرسائل.
- التغلب على معوقات الاتصال.
- السمات الشخصية لموظفي الاتصال المتميزين.
- أساليب توصيل المعلومات بوضوح.
- تطبيقات الاتصال الفعال في خدمة العملاء.

## الوحدة الثانية: فهم احتياجات العملاء وبناء الثقة

- تحديد توقعات العملاء.
- أساليب جمع وتحليل متطلبات العملاء.
- إدارة توقعات العملاء بفعالية.
- بناء الثقة من خلال الشفافية.
- التواصل غير اللفظي وتأثيره على العملاء.
- كيفية التعامل مع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة.
- أمثلة عملية لفهم العملاء.

## الوحدة الثالثة: إدارة المواقف الصعبة والشكاوى



- أنواع شكاوى العملاء وأساليب التعامل معها.
- استراتيجيات التعامل مع العملاء الغاضبين.
- مهارات حل النزاعات بفعالية.
- فنون امتصاص غضب العميل.
- خطوات التعامل مع الاعتراضات.
- الحفاظ على هدوء الموظف أثناء الضغط.
- دراسات حالة من بيئات العمل.

## الوحدة الرابعة: مهارات التفاوض والإقناع مع العملاء

- مبادئ التفاوض الناجح.
- تقنيات الإقناع وأساليب التأثير.
- بناء حجج مقنعة لتلبية احتياجات العملاء.
- استراتيجيات كسب ثقة العملاء أثناء التفاوض.
- التعامل مع المواقف المفاجئة أثناء التفاوض.
- تطبيقات عملية لحالات التفاوض.
- تعزيز مهارات التفاوض بالتدريبات الجماعية.

## الوحدة الخامسة: تعزيز ولاء العملاء وتجربة العميل

- مفهوم ولاء العملاء وأهميته للشركات.
- استراتيجيات بناء الولاء على المدى الطويل.
- دور الاتصال الفعال في تعزيز ولاء العملاء.
- أساليب قياس ولاء العملاء.
- تحسين تجربة العملاء عبر قنوات الاتصال المختلفة.
- أمثلة ناجحة من شركات رائدة.
- تطوير خطة العمل لتعزيز ولاء 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، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،  
• ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة

## سؤال للتأمل:

المتغيرة؟ اللفظي على إدارة تجارب العملاء في ظل بيئة العمل كيف ينعكس التوازن بين أساليب الاتصال اللفظي وغير  
• الرقمية

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



BIG BEN Training Center يتركزها الفعال مع العملاء وتعزيز خدمة العملاء والولاء تتميز الدورة التدريبية إتقان مهارات الاتصال المتقدمة مع العملاء بمختلف شرائحهم. فهي العملي العميق الذي يجمع بين أحدث المفاهيم وأساليب المقدمة من Center تُحفز تطبيقية مستمدة من أمثلة حقيقية وتجارب ميدانية لا تقدم أدوات نظرية فقط، بل تعتمد على دراسات حالة التواصل تحديات التواصل اليومية بثقة المشاركين على تبادل التجارب والأفكار، وتعزز لمؤسسات ناجحة. كما توفر بيئة تدريب تفاعلية متطلبات سوق العمل الحديثة في مجال خدمة واحترافية. إضافة إلى ذلك، تم تصميم محتوى الدورة قدرتهم على مواجهة الدورة، في زيادة كفاءة الأداء الوظيفي وتحقيق نتائج ملموسة العملاء وتحقيق التميز في تجربة العميل، مما يسهم ليوأكب العمل، مما يجعلها سيكتسب المشاركون رؤى عملية واستراتيجيات مبتكرة ومؤثرة في مستوى رضا العملاء. من خلال هذه بناء سمعة مهنية قوية تركز على خدمة استثماراً حقيقياً في رأس المال البشري ويساعد يمكنهم تطبيقها مباشرة في بيئة والتقدير المتبادل. عملاء استثنائية وعلاقات مستدامة قائمة على الثقة المؤسسات على