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



07 - 11 ديسمبر 2026
لشبونة
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS1838_296673

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

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.
- إدارة أوقات الانتظار.
- استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء.

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:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

- لا توجد شروط مسبقة

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

- تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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