# الدورة التدريبية: مهارات خدمة العملاء المتقدمة والتميز في القطاع المصرفي



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
كوالالمبور
5200 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS2975_372723

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

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

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

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

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

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

## أهداف الدورة التدريبية:

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

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

## منهجية الدورة التدريبية:

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

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات التميز في خدمة العملاء المصرفية.

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

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

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

## الوحدة الثالثة: إدارة الشكاوى وحل المشكلات بمهنية في البنوك.

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

### الوحدة الرابعة: تجربة العميل المصرفي في العصر الرقمي والابتكار.

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

### الوحدة الخامسة: قياس وتحسين أداء خدمة العملاء المصرفية.

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

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

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

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