الدورة التدريبية: الذكاء العاطفي في خدمة العملاء الاحترافية: بناء العلاقات وتجاوز التحديات بنجاح



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
برلين
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS4026_372369

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم الأعمال المعاصر، لم يعد تقديم خدمة العملاء مقتصرًا على تلبية الاحتياجات الوظيفية فحسب، بل امتد ليشمل فهم وإدارة الجانب العاطفي في كل تفاعل. إن القدرة على إدراك مشاعر العملاء، فهم دوافعهم العاطفية، والتجاوب معها بذكاء، أصبحت هي الفيصل في بناء علاقات قوية ودائمة، وتحويل التحديات إلى فرص ذهبية. هذه الدورة التدريبية تقدم منظورًا متعمقًا وشاملًا للذكاء العاطفي في سياق خدمة العملاء، مستندة إلى أحدث الأبحاث والدراسات في هذا المجال. إنها لا تكتفي بتقديم المفاهيم النظرية، بل تركز على التطبيق العملي للمهارات التي تمكن المحترفين من التعامل مع أصعب المواقف بكفاءة عالية، وتحويل العملاء الغاضبين إلى عملاء أوفياء. يستكشف المشاركون كيفية تطوير المرونة العاطفية الشخصية، وكيفية استخدام التعاطف والاستماع الفعال لبناء جسور من الثقة والتفاهم، مما ينعكس إيجابًا على رضا العملاء وولائهم. يساهم BIG BEN Training Center في تمكين الأفراد والمؤسسات من تحقيق التميز في خدمة العملاء من خلال هذه المعرفة والمهارات الأساسية، والتي تتماشى مع رؤى أكاديميين عالميين مثل دانيال جولمان (Daniel Goleman)، الذي يعتبر رائدًا في مجال الذكاء العاطفي وتطبيقاته العملية في البيئات المهنية. هذه الدورة هي رحلة تحولية نحو خدمة عملاء استباقية ومستدامة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء خدمة العملاء والمشرفين.
- ممثلي خدمة العملاء وموظفي الدعم الفني.
- مدراء العلاقات العامة.
- مسؤولي تجربة العملاء.
- الموظفين في أقسام المبيعات والتسويق الذين يتفاعلون مباشرة مع العملاء.
- أي شخص يسعى لتحسين مهارات التواصل العاطفي وبناء علاقات أفضل مع العملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية والبنوك.
- صناعة الاتصالات والإنترنت.
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- الشركات التقنية والبرمجيات.
- المؤسسات التعليمية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها التي تقدم خدمات مباشرة للجمهور.
- قطاعات التصنيع التي تتعامل مع العملاء النهائيين أو الموزعين.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- أقسام خدمة العملاء.
- إدارات العلاقات العامة.
- أقسام المبيعات.
- إدارات التسويق.
- أقسام الموارد البشرية (لتدريب الموظفين).
- وحدات إدارة الجودة وتجربة العملاء.
- فرق الدعم الفني.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطبيق مبادئ الذكاء العاطفي لفهم مشاعر العملاء واحتياجاتهم غير المعلنة.
- بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء تعزز الولاء والرضا.
- التعامل بفعالية مع شكاوى العملاء والمواقف الصعبة بتحويلها إلى فرص.
- تنمية مهارات الاستماع الفعال والتعاطف لتحسين جودة التفاعلات.
- إدارة التوقعات العاطفية للعملاء لضمان تجربة إيجابية.
- استخدام الذكاء العاطفي في التغلب على التحديات اليومية في خدمة العملاء.
- تحسين القدرة على التواصل غير اللفظي وفهم لغة جسد العملاء.
- تطوير المرونة العاطفية الشخصية للتعامل مع ضغوط العمل.
- قياس أثر تطبيق الذكاء العاطفي على أداء خدمة العملاء.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية ومحفزة تضمن أقصى استفادة للمشاركين، مع التركيز على التطبيق العملي للمفاهيم بدلاً من الاعتماد على الشرح النظري فقط. يتم دمج المحاضرات التفاعلية مع ورش العمل التطبيقية التي تتيح للمشاركين فرصة ممارسة المهارات المكتسبة. تتضمن المنهجية دراسات حالة واقعية مستمدة من سيناريوهات خدمة العملاء المتنوعة، مما يساعد على ربط المحتوى النظري بالتحديات العملية التي يواجهها المشاركون يوميًا. سيتم تقسيم المشاركين إلى مجموعات عمل لإجراء تمارين جماعية ونقاشات مفتوحة، مما يعزز تبادل الخبرات ووجهات النظر المختلفة. كما سيتم توفير جلسات محاكاة تفاعلية للتعامل مع العملاء الغاضبين أو المتطلبين، مع تقديم تغذية راجعة فورية ومخصصة لكل مشارك. هذه التغذية الراجعة، بالإضافة إلى جلسات العصف الذهني، تهدف إلى تطوير استراتيجيات شخصية وفعالة لإدارة العواطف وبناء علاقات قوية. يحرص BIG BEN Training Center على توفير بيئة تعليمية داعمة ومشجعة تساهم في صقل مهارات الذكاء العاطفي وتحويلها إلى كفاءات عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم وولائهم بشكل ملموس.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: فهم الذكاء العاطفي وأهميته في خدمة العملاء

- تعريف الذكاء العاطفي ومكوناته الأساسية.
- الوعي الذاتي: فهم مشاعرنا وتأثيرها على التفاعلات.
- الإدارة الذاتية: التحكم في الانفعالات والاستجابات العاطفية.
- الوعي الاجتماعي: إدراك مشاعر الآخرين والتعاطف معهم.
- إدارة العلاقات: بناء وتطوير الروابط الإيجابية مع العملاء.
- أهمية الذكاء العاطفي في بناء علاقات قوية مع العملاء.
- تأثير الذكاء العاطفي على رضا العملاء وولائهم.

الوحدة الثانية: مهارات التواصل العاطفي الفعال

- الاستماع الفعال: فن الإنصات لما وراء الكلمات.
- التعبير عن التعاطف: كيفية إظهار التفهم والدعم للعملاء.
- التواصل غير اللفظي: قراءة لغة الجسد وفهم الإشارات الخفية.
- فن طرح الأسئلة الذكية لاكتشاف الاحتياجات العاطفية.
- استخدام اللغة الإيجابية في التفاعلات مع العملاء.
- بناء الثقة من خلال التواصل الصادق والشفاف.
- تجنب الأخطاء الشائعة في التواصل العاطفي.

الوحدة الثالثة: إدارة عواطف العملاء والمواقف الصعبة

- فهم أنواع العملاء ودوافعهم العاطفية.
- التعامل مع العملاء الغاضبين: استراتيجيات التهدئة والاحتواء.
- تحويل الشكاوى إلى فرص: منهجية حل المشكلات العاطفية.
- إدارة الاعتراضات العاطفية وتقديم الحلول المقنعة.
- تقنيات التعامل مع الإحباط والتوتر لدى العملاء.
- الحفاظ على الهدوء والاحترافية تحت الضغط.
- دور المرونة العاطفية في مواجهة التحديات اليومية.

الوحدة الرابعة: بناء علاقات قوية وتجاوز التحديات

- استراتيجيات بناء الولاء العاطفي للعملاء.
- تجاوز التوقعات: تقديم تجربة عملاء لا تُنسى.
- بناء الثقة والمصداقية مع العملاء.
- تحويل العملاء العابرين إلى سفراء للعلامة التجارية.
- إدارة الأزمات العاطفية والتعافي من الأخطاء.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين العلاقات العاطفية.
- دور الذكاء العاطفي في تعزيز سمعة الشركة.

الوحدة الخامسة: تطوير الذكاء العاطفي الشخصي والمؤسسي

- تطوير الوعي الذاتي من خلال التفكير والملاحظة.
- تقنيات إدارة الإجهاد العاطفي والاحتراق الوظيفي.
- بناء فريق خدمة عملاء يتمتع بذكاء عاطفي عالٍ.
- تعزيز ثقافة التعاطف والتفهم داخل المؤسسة.
- قياس وتحليل أثر الذكاء العاطفي على مؤشرات الأداء الرئيسية.
- خطوات عملية لتطبيق الذكاء العاطفي في بيئة العمل اليومية.
- خطط التطوير المستمر للذكاء العاطفي في 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 للمنظمات أن توازن بين تطبيق معايير الكفاءة التشغيلية الصارمة وبين إتاحة المرونة الكافية لموظفي خدمة العملاء للتعبير عن ذكائهم العاطفي وتطبيقه بفعالية في المواقف المعقدة، دون المساس بجودة الخدمة أو كفاءة العمليات؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بمنهجها الشمولي الذي لا يقتصر على سرد المفاهيم النظرية للذكاء العاطفي، بل يتغلغل في آليات تطبيقه العملي ضمن سياق خدمة العملاء، مع التركيز على السيناريوهات الواقعية والتحديات اليومية التي يواجهها المحترفون. إننا نقدم رؤى عميقة حول كيفية تحليل المشاعر، ليس فقط لدى العميل، ولكن أيضًا لدى مقدم الخدمة، مما يتيح بناء استراتيجيات تفاعلية تتسم بالمرونة والفعالية. بدلاً من التركيز على الأدوات التقنية أو البرمجيات، تنصب هذه الدورة على صقل المهارات البشرية الأساسية التي لا يمكن لأي تقنية أن تحل محلها، مثل التعاطف الحقيقي، والاستماع الفعال، وإدارة التوقعات العاطفية. من خلال دمج دراسات الحالة المتعمقة وتمارين المحاكاة التفاعلية، يكتسب المشاركون الخبرة اللازمة لتحويل المواقف العصيبة إلى فرص لبناء الولاء والثقة، مما يجعل كل تفاعل مع العميل تجربة إيجابية لا تُنسى. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة كاستثمار حقيقي في الكفاءات البشرية التي تمثل حجر الزاوية في التميز التشغيلي ونجاح الأعمال.