الدورة التدريبية: تأهيل موظفي خدمة العملاء الجدد: البرنامج الشامل للتميز والاحترافية



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS4604_431544

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُقدم هذه الدورة التدريبية الشاملة من قبل BIG BEN Training Center، وهي مصممة خصيصًا لتأهيل موظفي خدمة العملاء الجدد ورفع مستوى أدائهم بما يتجاوز التوقعات التقليدية. في عالم يتسم بالتنافسية الشديدة، أصبح التميز في خدمة العملاء عاملًا حاسمًا لنجاح أي مؤسسة. هذه الدورة لا تقتصر على تعليم الأساسيات، بل تتعمق في استراتيجيات التواصل الفعال، فن حل المشكلات المعقدة، وبناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء. تتناول الدورة أحدث الممارسات العالمية في إدارة توقعات العملاء، والتعامل مع الشكاوى بذكاء، وتحويل التحديات إلى فرص لتعزيز الولاء. كما تستكشف الدورة تأثير التكنولوجيا الحديثة في تحسين تجربة العملاء، مع التركيز على أهمية الذكاء العاطفي والقدرة على التكيف في بيئة العمل المتغيرة. استنادًا إلى أعمال رواد في مجال إدارة الجودة وخدمة العملاء مثل البروفيسور فيليب كوتلر (Philip Kotler)، الذي أكد على أهمية بناء قيمة للعملاء، توفر هذه الدورة إطارًا عمليًا للمشاركين لتطبيق المعرفة النظرية وتحويلها إلى مهارات عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئة العمل. إن الاستثمار في تأهيل موظفي خدمة العملاء الجدد هو استثمار في مستقبل المؤسسة وبناء سمعتها الإيجابية في السوق.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- موظفي خدمة العملاء الجدد.
- الموظفين الذين ينتقلون إلى أدوار خدمة العملاء.
- المشرفين الجدد في أقسام خدمة العملاء.
- الخريجين الجدد الراغبين في العمل في خدمة العملاء.
- فرق الدعم الفني التي تتعامل مباشرة مع العملاء.
- ممثلي المبيعات الذين يمتلكون جانب خدمة العملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الاتصالات والإنترنت.
- القطاع المصرفي والمالي.
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- القطاع الصحي والمستشفيات.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- القطاع الحكومي والهيئات العامة وما في حكمها.
- قطاع الخدمات اللوجستية والنقل.
- شركات التأمين وخدمات العملاء.
- قطاع العقارات وخدمات ما بعد البيع.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة علاقات العملاء (CRM).
- إدارة الدعم الفني.
- إدارة المبيعات.
- إدارة العمليات.
- إدارة الجودة.
- إدارة الموارد البشرية.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المبادئ الأساسية لخدمة العملاء المتميزة.
- تطوير مهارات التواصل الفعال مع العملاء.
- التعامل مع اعتراضات وشكاوى العملاء بمهنية.
- بناء علاقات إيجابية وطويلة الأمد مع العملاء.
- تطبيق استراتيجيات لزيادة رضا العملاء وولائهم.
- استخدام أدوات وتقنيات لتقديم خدمة عملاء فعالة.
- تحسين تجربة العملاء الشاملة عبر نقاط الاتصال المختلفة.
- التعرف على أهمية الذكاء العاطفي في خدمة العملاء.
- تكييف أساليب الخدمة مع أنواع العملاء المختلفة.
- قياس وتحليل مؤشرات أداء خدمة العملاء.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التدريبية على منهجية شاملة وتفاعلية تضمن تحقيق أقصى استفادة للمشاركين. تجمع المنهجية بين الشرح النظري المتعمق والمبني على أحدث الأبحاث والدراسات في مجال خدمة العملاء، مع التطبيق العملي المكثف من خلال ورش العمل ودراسات الحالة الواقعية. سيتم تشجيع المشاركين على المشاركة الفعالة في المناقشات الجماعية التي تهدف إلى تبادل الخبرات والمعرفة بين الزملاء. كما تركز الدورة على التمارين العملية التي تحاكي سيناريوهات خدمة العملاء اليومية، مما يتيح للمتدربين ممارسة المهارات المكتسبة وتطبيقها في بيئة تدريبية آمنة. يتم توفير تغذية راجعة بناءة وفورية من قبل المدربين الخبراء، مما يساعد المتدربين على تحسين أدائهم بشكل مستمر. تُصمم الأنشطة التفاعلية لتطوير مهارات التفكير النقدي وحل المشكلات، مع التركيز على بناء الثقة والاحترافية لدى موظفي خدمة العملاء الجدد.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التميز في خدمة العملاء

- تعريف خدمة العملاء وأهميتها في بيئة الأعمال الحديثة.
- أنواع العملاء وكيفية فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- بناء الانطباع الأول الإيجابي والاحترافي.
- أهمية لغة الجسد والنبرة الصوتية في التواصل.
- الاستماع الفعال وأثره على رضا العملاء.
- بناء الثقة والمصداقية مع العميل.
- التمييز بين خدمة العملاء والدعم الفني.

الوحدة الثانية: مهارات التواصل الاحترافي مع العملاء

- تقنيات التواصل اللفظي وغير اللفظي الفعالة.
- طرق طرح الأسئلة الفعالة للحصول على المعلومات.
- فن الإجابة على استفسارات العملاء بوضوح ودقة.
- التعامل مع العملاء الصعبين أو الغاضبين.
- استخدام اللغة الإيجابية لتجنب سوء الفهم.
- التواصل عبر القنوات المختلفة (هاتف، بريد إلكتروني، دردشة).
- مهارات الإقناع والتأثير الإيجابي على العميل.

الوحدة الثالثة: حل المشكلات وإدارة الشكاوى بفاعلية

- تحديد المشكلة وفهم جذورها.
- خطوات حل المشكلات بطريقة منهجية.
- تحويل الشكوى إلى فرصة لتحسين العلاقة.
- تقنيات تهدئة العملاء المتوترين.
- الاعتذار بصدق وتقديم الحلول المناسبة.
- متابعة حل المشكلات لضمان رضا العميل.
- أهمية التوثيق والتعلم من الشكاوى.

الوحدة الرابعة: بناء علاقات العملاء وتحقيق الولاء

- مفهوم ولاء العملاء وأهميته للمؤسسة.
- استراتيجيات بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- تخصيص تجربة العميل لزيادة القيمة المدركة.
- التعامل مع توقعات العملاء وتجاوزها.
- أهمية التغذية الراجعة من العملاء.
- برامج الولاء والمكافآت كأداة لتعزيز العلاقات.
- الاحتفاظ بالعملاء وتقليل معدل التناقص.

الوحدة الخامسة: التميز التشغيلي وتحسين تجربة العميل

- قياس رضا العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية.
- استخدام التكنولوجيا في تحسين خدمة العملاء.
- أتمتة العمليات لزيادة الكفاءة.
- التعامل مع البيانات لتحسين فهم العميل.
- أهمية التدريب المستمر والتطوير المهني.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل.
- الابتكار في تقديم خدمات 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 الكفاءة التشغيلية في خدمة العملاء والحاجة المتزايدة للتفاعل البشري المخصص لضمان رضا العملاء وولائهم في عصر التحول الرقمي؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق والشامل على تأهيل موظفي خدمة العملاء الجدد من الألف إلى الياء، مقدمةً لهم ليس فقط المهارات الأساسية، ولكن أيضًا الرؤى المتقدمة التي تمكنهم من التفوق في بيئات العمل المعقدة. تتميز الدورة بتطبيق عملي مكثف من خلال دراسات حالة مستوحاة من واقع السوق، وورش عمل تفاعلية تضع المتدربين في سيناريوهات حقيقية، مما يضمن اكتسابهم لخبرة عملية فورية. نركز على فهم الجوانب النفسية والسلوكية للعملاء، وكيفية بناء الثقة وحل المشكلات بطرق مبتكرة. كما تتناول الدورة أهمية الذكاء العاطفي والمرونة في التعامل مع مختلف أنماط العملاء، وتقدم إطارًا لتحليل الأداء وتحسينه باستمرار. إن النهج الأكاديمي العملي الذي يتبعه BIG BEN Training Center يضمن أن يكون المحتوى ليس فقط غنيًا بالمعلومات، بل قابلًا للتطبيق بشكل مباشر، مما يمكّن المشاركين من أن يصبحوا قيمة مضافة حقيقية لمؤسساتهم فور انتهاء الدورة.