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



09 - 13 نوفمبر 2026

برلين

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #CUS6783_296876

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## 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:

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

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

## منهجية الدورة التدريبية:

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

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

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

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