الدورة التدريبية: الأساليب الحديثة في الإقناع الفعال في خدمة العملاء المتميزة



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS6802_431505

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية الشاملة التي تهدف إلى صقل مهارات الإقناع لدى محترفي خدمة العملاء، وتحويلهم إلى خبراء قادرين على التأثير الإيجابي في تجربة العميل وتحقيق رضا العملاء وولائهم. في عالم الأعمال اليوم، حيث يتزايد التنافس وتتغير توقعات العملاء، يصبح فن الإقناع ليس مجرد مهارة إضافية، بل هو حجر الزاوية في بناء علاقات قوية ومستدامة. هذه الدورة تغوص في عمق آليات الإقناع النفسية والسلوكية، مستندة إلى مبادئ علم النفس الاجتماعي وأحدث الأبحاث في سلوك المستهلك. سنستكشف كيف يمكن لمقدمي الخدمة استخدام تقنيات الإقناع مثل الموثوقية والتعاطف والتأثير المتبادل لتعزيز فهم العميل لاحتياجاته وتقديم الحلول الأمثل. سنتناول أيضاً أهمية الاستماع النشط وفهم لغة الجسد في عملية الإقناع الفعال. تعتمد الدورة على رؤى أكاديمية معمقة، مستلهمة من أعمال رواد مثل البروفيسور روبرت سيالديني (Robert Cialdini)، الذي يُعد مرجعاً عالمياً في فن الإقناع. الدورة مصممة لتزويد المشاركين بأدوات عملية ومفاهيم نظرية قوية، تمكنهم من تطبيق استراتيجيات إقناع فعالة في كل تفاعل مع العميل، سواء كان ذلك لحل مشكلة، تقديم منتج، أو بناء علاقة طويلة الأمد. ستركز على تعزيز قدرة المشارك على إقناع العميل بفعالية، وتحويل التحديات إلى فرص لتقديم خدمة عملاء متميزة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء خدمة العملاء.
- مشرفي فرق خدمة العملاء.
- ممثلين خدمة العملاء.
- متخصصي علاقات العملاء.
- مسؤولي تجربة العملاء.
- مبيعات التجزئة.
- فرق الدعم الفني.
- موظفي مركز الاتصال.
- الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء.
- كل من يسعى لتعزيز مهارات الإقناع في التفاعلات المهنية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- خدمة العملاء في قطاع التجزئة.
- البنوك والمؤسسات المالية وخدمة العملاء المصرفية.
- شركات الاتصالات ودعم العملاء.
- قطاع الضيافة والفنادق وإدارة علاقات العملاء.
- الرعاية الصحية وخدمة المرضى.
- شركات التأمين والتواصل مع العملاء.
- الخدمات اللوجستية والشحن.
- المؤسسات التعليمية وخدمة الطلاب.
- الجهات الحكومية والهيئات العامة وخدمة المتعاملين.
- الشركات العقارية والتواصل مع المشترين.
- تكنولوجيا المعلومات ودعم المستخدمين.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة المبيعات والتسويق.
- إدارة علاقات العملاء (CRM).
- أقسام الدعم الفني.
- إدارة العمليات.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة التدريب والتطوير.
- إدارة الجودة.
- الأقسام المعنية بتحسين تجربة العميل.
- إدارة الشكاوى.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم عميق لمبادئ الإقناع النفسية والسلوكية في خدمة العملاء.

- تطبيق استراتيجيات التواصل الفعال لتعزيز التأثير الإيجابي على العميل.
- بناء علاقات ثقة قوية مع العملاء من خلال مهارات الإقناع.
- التعامل مع اعتراضات العملاء بفعالية وتحويلها إلى فرص.
- تحسين تجربة العميل وزيادة ولاء العملاء من خلال الإقناع.
- استخدام لغة الجسد والنبرة الصوتية في تعزيز رسالة الإقناع.
- تحديد احتياجات العميل الخفية وتقديم حلول مقنعة.
- تعزيز القدرة على التفاوض والإقناع في المواقف الصعبة.
- تطوير المرونة في التكيف مع أنماط العملاء المختلفة.
- زيادة رضا العملاء عن طريق التفاعل الإيجابي والمقنع.
- تطبيق مبادئ الإقناع في بيئات العمل اليومية.
- قياس فعالية جهود الإقناع وتحسينها باستمرار.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه الدورة على منهجية تدريب تفاعلية وشاملة، تركز على المزيج بين النظرية والتطبيق العملي لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تبدأ الدورة بتقديم مفاهيم نظرية قوية حول أسس الإقناع وعلم النفس السلوكي، مع تحليل أبحاث ودراسات حالة واقعية من بيئات خدمة العملاء المتنوعة. يتم تشجيع المشاركين على المشاركة الفعالة في المناقشات الجماعية التي تهدف إلى تبادل الخبرات والتحديات. كما تتضمن الدورة ورش عمل تطبيقية وتمارين لعب الأدوار، حيث يتمكن المتدربون من ممارسة تقنيات الإقناع المختلفة في بيئة آمنة ومحاكاة للواقع. يتم تقديم تغذية راجعة بناءة وفورية من المدربين لتصحيح الأداء وتحسين المهارات. بالإضافة إلى ذلك، سيتم استخدام مقاطع فيديو توضيحية ومواد تعليمية داعمة لتعزيز الفهم وتوسيع المدارك. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد المشاركين بالثقة والمهارة اللازمة لتطبيق ما تعلموه فوراً في بيئات عملهم، مما يضمن تحسين فوري وفعال في أساليب تعاملهم مع العملاء وزيادة رضاهم وولائهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس الإقناع في خدمة العملاء

- مقدمة إلى فن الإقناع وأهميته في خدمة العملاء.
- المبادئ الأساسية للإقناع: الموثوقية، التعاطف، التبادل، الندرة، السلطة، الإجماع.
- تحليل سلوك العملاء وفهم دوافع الشراء والاعتراض.
- التواصل اللفظي وغير اللفظي في عملية الإقناع.
- بناء الثقة والمصداقية مع العملاء.
- الاستماع النشط وفهم احتياجات العميل.
- التمييز بين الإقناع والتلاعب.

الوحدة الثانية: استراتيجيات التواصل الفعال والتأثير

- تقنيات طرح الأسئلة الذكية لاكتشاف احتياجات العميل.
- صياغة الرسائل المقنعة: الوضوح والإيجاز والقوة.
- استخدام القصص والأمثلة لتعزيز التأثير.
- فهم لغة الجسد وقراءة إشارات العميل.
- تعديل أسلوب التواصل ليناسب أنماط العملاء المختلفة.
- فن التعاطف وبناء العلاقة.
- تجنب الأخطاء الشائعة في التواصل مع العملاء.

الوحدة الثالثة: التعامل مع الاعتراضات وحل المشكلات

- فهم طبيعة اعتراضات العملاء وأسبابها.
- تقنيات فعالة للتعامل مع الاعتراضات المشتركة.
- تحويل الاعتراضات إلى فرص لتعزيز الولاء.
- استراتيجيات التفاوض المقنعة.
- حل المشكلات بفعالية وإرضاء العملاء.
- إدارة التوتر والتعامل مع العملاء الغاضبين.
- تقديم البدائل والحلول المقنعة.

الوحدة الرابعة: الإقناع في سيناريوهات خدمة العملاء المتنوعة

- الإقناع في بيئات البيع المباشر.
- الإقناع عبر الهاتف ومراكز الاتصال.
- الإقناع عبر القنوات الرقمية: البريد الإلكتروني، الدردشة، وسائل التواصل الاجتماعي.
- الإقناع في مواقف حل الشكاوى المعقدة.
- الإقناع في تقديم الخدمات أو المنتجات الجديدة.
- استراتيجيات الإقناع في بناء الولاء طويل الأمد.
- تطبيق الإقناع لتعزيز تجربة العميل الشاملة.

الوحدة الخامسة: تطوير الذات وقياس فعالية الإقناع

- تقييم المهارات الشخصية في الإقناع.
- تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء.
- وضع خطة تطوير شخصية لتحسين مهارات الإقناع.
- قياس رضا العملاء وربطه بفعالية الإقناع.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين الأداء المستمر.
- دراسات حالة وتطبيقات عملية متقدمة.
- جلسة أسئلة وأجوبة ومراجعة شاملة.

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 لمقدم خدمة العملاء أن يميز بين الإقناع الحقيقي الذي يخدم مصلحة العميل والتلاعب السلوكي الذي قد يحقق مكاسب قصيرة الأجل، ولكنه يدمر الثقة على المدى الطويل؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق والشامل على الجانب النفسي والسلوكي للإقناع، مستندة إلى أحدث الأبحاث والدراسات الأكاديمية في هذا المجال. خلافاً للدورات الأخرى التي قد تقتصر على تقديم نصائح عامة، فإن هذه الدورة تغوص في الأسباب الجذرية لسلوك العملاء وكيفية التأثير عليهم بشكل أخلاقي وفعال. نحن لا نركز فقط على "ما يجب قوله"، بل على "كيف يُفكر العميل" وكيف يمكن بناء جسور من الثقة والتفاهم. كما تتميز الدورة بالعدد الكبير من التطبيقات العملية، دراسات الحالة الواقعية، وورش العمل التفاعلية التي تمكن المشاركين من ممارسة المهارات المكتسبة مباشرة. بدلاً من الاعتماد على الأدوات والبرامج، نركز على تنمية المهارات البشرية الأساسية في التواصل، الاستماع، وفهم الدوافع. يهدف BIG BEN Training Center إلى تخريج محترفين لا يجيدون الإقناع فحسب، بل يفهمون أيضاً تعقيدات التفاعل البشري، مما يجعلهم قادرين على تقديم خدمة عملاء استثنائية تؤدي إلى ولاء طويل الأمد ورضا حقيقي للعميل.