05 - 09 2026

Barcelona

5900 € (Per Person)

Ref: #CUS8556_447020

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

[illegible]
Training Center [illegible]

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

www.bigben-training.com

BIG BEN TRAINING CENTER

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- [illegible]
- [illegible] (CRM) [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

أهداف الدورة التدريبية:

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible] (KPIs) [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

منهجية الدورة التدريبية:

[illegible] BIG BEN Training Center [illegible] Center [illegible]

www.bigben-training.com

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى : أساسيات خدمة العملاء عبر الهاتف وتوقعات العميل الحديث.

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

الوحدة الثانية : استراتيجيات التعامل مع التحديات والعملاء الصعبين.

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

الوحدة الثالثة : بناء ولاء العملاء وتعزيز رضاهم عبر الهاتف.

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible] (KPIs) [illegible]

www.bigben-training.com

الوحدة الرابعة : التكنولوجيا والأدوات المساعدة في خدمة العملاء الهاتفية

- [illegible] (CRM) [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].

الوحدة الخامسة : تطوير الأداء وقياس الفعالية في خدمة العملاء الهاتفية

- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

[illegible].

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

[illegible] 4 [illegible] 5 [illegible]

سؤال للتأمل:

[illegible]

www.bigben-training.com

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

[illegible] BIG BEN Training Center [illegible]

www.bigben-training.com