MERCURY

المهارات الذاتيه وخدمة العملاء

1 – 12 مارس 2027

لندن (المملكة المتحدة)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

المهارات الذاتيه وخدمة العملاء

المرجع: 189927_2004 **التاريخ:** 1 – 12 مارس 2027 **المكان:** لندن (المملكة المتحدة) **الرسوم:** Euro 9500

مقدمة:

تُعد خدمة العملاء الركيزة الأساسية لنجاح المؤسسات، فهي المرآة التي تعكس مستوى الاحترافية وجودة الأداء. إن العملاء هم أساس استمرار الشركات ونموها، ورضاهم يشكل العامل الأهم في بناء سمعة إيجابية قوية. تهدف دورة المهارات الذاتيه وخدمة العملاء، إلى تطوير المهارات الذاتية والسلوكية لموظفي خدمة العملاء، بما يضمن التعامل بفعالية مع مختلف أنماط العملاء.

من خلال التدريب على مهارات التواصل الفعّال، وضبط النفس، والإقناع، والتعاطف، سيكتسب المشاركون قدرات عملية للتعامل مع المواقف الصعبة بمرونة وحرفية. سيتعرفون على كيفية تحويل شكاوى العملاء إلى فرص لتعزيز الثقة والولاء. تركز على تنمية المهارات الشخصية للعاملين بخدمة العملاء مثل الذكاء العاطفي، العمل الجماعي، وحل المشكلات بطريقة مبتكرة.

إضافة لذلك، تمنحهم هذه الدورة التدريبية في المهارات الذاتيه وخدمة العملاء، أدوات تحليلية لقياس جودة الخدمة وبناء خطط لتحسينها باستمرار. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى إعداد كوادر قادرة على تقديم خدمة عملاء احترافية ترتكز على الفهم العميق لاحتياجات العملاء والتكيف مع تطلعاتهم. في النهاية، ستشكل هذه المهارات أساساً لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسات.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة المهارات الذاتيه وخدمة العملاء، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو خدمة العملاء في الشركات والمؤسسات.
- موظفو المكاتب الأمامية في القطاعات الحكومية والخاصة.
- العاملون في مراكز الاتصال والدعم الفني.
- المشرفون ومديرو الفرق في خدمة العملاء.
- مسؤولو شكاوى العملاء والمتابعة.
- موظفو التسويق والمبيعات.
- العاملون في مجال الاستقبال والعلاقات العامة.
- الراغبون في تطوير المهارات الذاتية للتعامل مع العملاء.
- حديثو التخرج المهتمون بدخول مجال خدمة العملاء.
- الأفراد الساعون لاكتساب مهارات التواصل والتفاعل الفعّال مع العملاء.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج المهارات الذاتيه وخدمة العملاء:

- إتقان مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي مع العملاء.
- القدرة على الاستماع الفعّال وفهم احتياجات العملاء.
- تنمية مهارات التعاطف والذكاء العاطفي.
- امتلاك مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار.
- تطوير القدرة على التعامل مع ضغوط العمل وضبط النفس.
- استخدام استراتيجيات الإقناع والتأثير.
- إتقان بناء لغة إيجابية في التعامل مع العملاء.
- تحسين مهارات العمل الجماعي ضمن فريق خدمة العملاء.
- تطبيق أدوات تحليل وقياس جودة الخدمة.
- القدرة على تحويل شكاوى العملاء إلى فرص تطوير.
- تعزيز مهارات إدارة الوقت وأولويات الخدمة.
- تطوير الكفاءة في التعامل مع العملاء الغاضبين.

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في المهارات الذاتيه وخدمة العملاء، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تعريف المشاركين بمفهوم المهارات الذاتية وخدمة العملاء ودورها في التميز المؤسسي.
- تمكينهم من تحليل أنماط العملاء والتعرف على سلوكياتهم المتنوعة.
- تعزيز قدرتهم على استخدام مهارات التواصل الفعّال مع مختلف العملاء.
- تدريبهم على الاستماع الفعّال وفهم الرسائل الضمنية للعميل.
- تطوير قدرتهم على التعامل مع شكاوى العملاء وتحويلها إلى فرص.
- صقل مهارات ضبط النفس والتعامل مع المواقف الصعبة باحترافية.
- رفع مستوى التعاطف والذكاء العاطفي في خدمة العملاء.
- إكسابهم استراتيجيات لحل المشكلات بطرق مبتكرة وعملية.
- تمكينهم من استخدام أساليب الإقناع وبناء الثقة مع العملاء.
- تزويدهم بمهارات بناء لغة إيجابية أثناء تقديم الخدمة.
- تدريبهم على تصميم خطط تحسين مستمرة لجودة الخدمة.
- تعريفهم بطرق قياس رضا العملاء ومؤشرات الجودة.
- بناء قدراتهم على العمل الجماعي والتنسيق الفعّال بين فرق خدمة العملاء.
- تمكينهم من استخدام البيانات والتحليلات لرفع مستوى الخدمة.
- مساعدتهم على إعداد خطة عمل للتميز في خدمة العملاء.
- تحفيزهم على تعزيز المرونة الشخصية والتكيف مع تحديات العملاء.
- تطوير كفاءاتهم ليصبحوا سفراء لعلامة المؤسسة في خدمة العملاء.
- غرس ثقافة التميز المستدام في تقديم الخدمات.
- رفع جاهزيتهم لمواكبة التطورات الحديثة في خدمة العملاء.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: من الذي يدير مؤسسات الأعمال:

- مفهوم الهرم التنظيمي في الفكر الإداري المعاصر.
- تعريف العملاء وأهميتهم في بقاء المؤسسات.
- تطور الاهتمام بخدمة العملاء عبر الزمن.
- كيف يصبح العميل هو المدير الحقيقي للمؤسسة.
- آليات بناء الارتباط بين العميل والشركة.
- التعلم من قصص نجاح الشركات العالمية.
- العلاقة بين المهارات الذاتية ورضا العملاء.
- أثر خدمة العملاء الاحترافية على تنافسية المؤسسات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: أنماط العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية التعرف على أنواع العملاء.
- أنماط العملاء وخصائص سلوكهم الشرائي.
- كيفية التعامل مع العملاء المختلفين.
- تمارين تفاعلية لفهم توقعات العملاء.
- دور الإدراك المتبادل بين العميل والموظف.
- أساليب التعامل مع العملاء الغاضبين.
- أدوات لتحديد مفاتيح كسب رضا العملاء.
- بناء التعاطف كوسيلة لتحسين تجربة العملاء.

الوحدة الثالثة: أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- مفهوم التميز في خدمة العملاء.
- ما الذي يريده العملاء من الشركات؟
- العوامل التي تدفع العملاء لاختيار مؤسسة معينة.
- تمرين "حب لعميلك ما تحب لنفسك".
- كيفية بناء ولاء العملاء على المدى الطويل.
- دستور المؤسسة في التعامل مع العملاء.
- أهمية القيم والرؤية في تعزيز الثقة.
- أدوات دعم العلاقات مع العملاء.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

- مفهوم مهارات التواصل الفعّال.
- أساسيات الاستماع الفعّال في خدمة العملاء.
- فن الإصغاء وفهم الرسائل الضمنية.
- مهارات التواصل الشخصي داخل المؤسسة.
- أساليب التواصل غير اللفظي مع العملاء.
- أهمية الصدق والشفافية في بناء الثقة.
- التدريب على ضبط النفس في المواقف الصعبة.
- تعزيز التعاطف في خدمة العملاء.

الوحدة الخامسة: العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء:

- مفهوم الخدمة كقيمة أساسية.
- عناصر الخدمة المتميزة.
- أسرار النجاح في تقديم خدمة جيدة.
- القواعد الذهبية لخدمة العملاء الاحترافية.
- كيفية فهم توقعات العملاء.
- ستة توقعات شائعة لدى العملاء.
- العلاقة بين جودة الخدمة وسمعة المؤسسة.
- أمثلة تطبيقية للتميز في الخدمة.

الوحدة السادسة: التعامل مع شكاوى العملاء:

- كيفية الاستماع لشكاوى العملاء بإنصات.
- خطوات حل المشكلات مع العملاء.
- تحويل الشكوى إلى فرصة لتعزيز العلاقة.
- التعامل مع المواقف الصعبة بثقة.
- المراحل الخمس لمعالجة اعتراضات العملاء.
- تطبيق عملي للمراحل في بيئة العمل.
- دور ضبط النفس في إدارة الشكاوى.
- تدريب حل المشكلات للعملاء كأداة لبناء الولاء.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة السابعة: بناء وإدارة جودة الخدمة:

- مفهوم جودة الخدمة.
- الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة.
- نماذج عالمية لتحسين الجودة.
- خطوات تحليل الجودة وتطويرها.
- أهمية المتابعة المستمرة للخدمة.
- أدوات قياس الأداء لتحسين الخدمة.
- دور الموظف في ضمان الجودة.
- العلاقة بين رضا العميل والجودة.

الوحدة الثامنة: القياس المقارن لتحسين الجودة:

- تعريف القياس المقارن وأنواعه.
- القياس الداخلي وأهميته.
- القياس التنافسي في السوق.
- القياس الوظيفي بين المؤسسات.
- القياس الشامل وأثره على التطوير.
- مراحل تطبيق القياس المقارن.
- أدوات تحسين الجودة السبعة.
- أمثلة عملية لتطبيق القياس.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة التاسعة: قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

- أهمية قياس رضا العملاء.
- طرق قياس جودة الخدمة الشائعة.
- استخدام مؤشرات عدد الشكاوى.
- أدوات قياس رضا العملاء.
- مقاييس الفجوة في الخدمة.
- مؤشرات الأداء الفعلي.
- مقاييس القيمة الموجهة للعملاء.
- أدوات التغذية الراجعة من العملاء.

الوحدة العاشرة: خطة عمل للتميز في خدمة العملاء:

- المبادئ الأساسية للجودة في الخدمة.
- المبادئ الاثنا عشر لخدمة العملاء الاحترافية.
- تصميم خطة عملية لتحسين الخدمة.
- مختبر عملي لتطبيق المبادئ.
- أدوات بناء لغة إيجابية في الخدمة.
- استراتيجيات تعزيز الولاء لدى العملاء.
- التدريب على مهارات العمل الجماعي لخدمة العملاء.
- استخدام البيانات والتحليلات لتحسين الأداء.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تؤكد هذه الدورة على أن نجاح المؤسسات يرتبط بقدرتها على تقديم خدمة عملاء احترافية. إن الاستثمار في المهارات الذاتية وخدمة العملاء يعزز ولاء العملاء ويضمن استدامة النجاح. اكتساب المشاركين مهارات التواصل، التعاطف، وضبط النفس يجعلهم قادرين على إدارة التحديات اليومية بكفاءة. توصي الدورة بتطبيق الأدوات المستفادة لبناء بيئة عمل تركز على العميل. وأخيراً، فإن التميز في خدمة العملاء ليس خياراً، بل هو أساس الاستمرارية والتفوق.