



استراتيجيات الإبداع في خدمة العملاء

16 - 17 يناير 2025  
كوالا لامبور (ماليزيا)



## استراتيجيات الإبداع في خدمة العملاء

رمز الدورة: 108216\_10027\_12 تاريخ الإنعقاد: 16 يناير 2025 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (مالزيا) التكلفة: 3900 اليورو

### ورقة عن الدورة التدريبية:

العملاء، المتكلمين أو المستفيدن أو المتعاملين هم Clients أحد النسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديم سلعة أو خدمة Good أو خدمة Service أو مشروع ProjectProgram لهم.

أطلق عليهم أي اسم عمالء - وستملكون - وتعاملون... إنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدمتك التي تقدمها لهم.... إنهم الذين يبرون راتبك ويسهرون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتميز في خدمتهم؟

### الهدف العام من الدورة التدريبية:

- التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم
- إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته وشباعاته - هو المدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وشباع رغباته
- التعرف على الانهض المختلفة للعمالء أو المرجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
- إدراك أهمية العناية بالعمالء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعمالء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - وتزويد المشاركين ببعض نظر بيع الخدمات.
- التدريب على أساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
- تقدير مجموعة من النصائح الختامية تؤهل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية:

#### الوحدة الأولى:

##### من الذي يدير مؤسسات الأعمال؟

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر
- مفهوم العمالء
- تطور الاهتمام بالعمالء
- العميل يديرك الشركة
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة
- التعلم من الشركات الناجحة

## الوحدة الثانية:

### أهميات العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل Importance of customer
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم
- تمرين لهاذا تختلف مع العملاء
- أنت السبب
- مختبر الإدراك المتبادل
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة
- تمرين كيف تستجيب لطلابي الخدمة
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟ How to deal with upset customer

## الوحدة الثالثة:

### أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التمييز في خدمة العملاء Customer service excellence
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ماذا يريد العملاء؟ What do customer wants?
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivates customers to deal with specific company?
- تمرين حب لعميلك واحب لنفسك
- تمرين أنا لن أعود إليك
- دستورنا في التعامل مع العملاء
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد
- كيف تدعم علاقتنا مع العملاء
- استقصاء مناخ التميز
- استقصاء وفاتح شخصياتك

## الوحدة الرابعة:

### المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

- مفهوم الاتصال الفعال Communication skills
- استقصاء فن الانصات The art of listening to the customer
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة

## الوحدة الخامسة:

### العوامل التي تحقق التمييز في خدمة العملاء:

Factors that differentiate excellence for customer service

- مفهوم الخدمة
- مربع الخدمة
- مفهوم التمييز في الخدمة
- اسرار التمييز في الخدمة Secret of good customer service
- قواعد تقديم خدمة جيدة Rules for good customer service
- فهم توقعات العملاء Customer expectations
- ستة توقعات شائعة Six common Customer expectations

## الوحدة السادسة:

### :Dealing with Customers complaints التعامل مع شكاوى العملاء

- استمع للعملاء
- اتخاذ خطوات لحل المشكلة
- كيف تحول الشكوى لفرصة turn customer complaints opportunity
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء Handling challenging situation with a customer - focused mindset
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء Applying the five step process
- كيف تطبق المراحل الخمسة في الموقع العملي

## الوحدة السابعة:

### بناء وإدارة جودة الخدمة Building and managing service quality

- جودة الخدمة service quality
- الأربع الخمس لجودة الخدمة the five dimensions of service quality
- نماذج جودة الخدمة quality and continuous improvement
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها six steps for quality analysis and improvement

## الوحدة الثامنة:

### Benchmarking for quality improvement القياس المقارن لتحسين الجودة

- ما المقصود بالقياس المقارن M.B.
- القياس المقارن الداخلي Internal B.M.
- القياس المقارن التنافسي Competitive B.M.
- القياس المقارن الوظيفي Functional B.M.
- القياس المقارن الشامل Generic B.M.
- مراحل القياس المقارن B.M. Phases
- سبعة أدوات لتحسين الجودة the seven tools of quality improvement

## الوحدة التاسعة:

### قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

Factors that differentiate excellence for customer service

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات Quality popular methods for measuring service
- مقاييس عدد الشكاوى Complains measuring
- مقاييس الرضا Satisfaction measuring
- مقاييس الفجوة Servqual measuring
- مقاييس النداء الفعلي Servper measuring
- مقاييس العميل الموجه بالقيمة User - value service - Quality measuring
- طرق أخرى للحصول على تغذية وردة من العملاء



## الوحدة العاشرة:

### خطة عمل للتميز في خدمة

- Principles of Quality customer service  
the 12 Principles of Quality customer service
- مبادئ الجودة في خدمة العملاء
  - المبادئ الـ12 لخدمة العملاء
  - مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي
  - فيلم تدريبي



**نحوذح تسجيل :**  
**استراتيجيات الإبداع في خدمة العملاء**

رمز الدورة: 120027 تاريخ الإنعقاد: 12 - 16 يناير 2025 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 3900 يورو

**معلومات الوشارك**

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

المسمي الوظيفي: .....  
الهاتف / الجوال: .....  
البريد الإلكتروني الشخصي: .....  
البريد الإلكتروني الرسمي: .....

**معلومات جهة العمل**

اسم الشركة: .....  
العنوان: .....  
المدينة / الدولة: .....

**معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين**

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

المسمي الوظيفي: .....  
الهاتف / الجوال: .....  
البريد الإلكتروني الشخصي: .....  
البريد الإلكتروني الرسمي: .....

**طرق الدفع**

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي