MERCURY

دورة فن التعامل مع المستفيدين

12 - 16 اكتوبر 2026
مدريد (إسبانيا)

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

MERCURY

دورة فن التعامل مع المستفيدين

الرمز : 120915_145396 تاريخ الإنعقاد: 12 - 16 اكتوبر 2026 دولة الإنعقاد: مدريد (إسبانيا) التكلفة: 5600 اليورو

المقدمة:

تعتبر دورة "فن التعامل مع المستفيدين" من الدورات الأساسية التي تساهم في تطوير مهارات التواصل والتفاعل مع المستفيدين بشكل فعال واحترافي. تهدف هذه الدورة إلى تمكين المشاركين من فهم احتياجات المستفيدين، وتقديم خدمات تتماشى مع تطلعاتهم، مما يسهم في تعزيز تجربتهم وتحقيق رضاهم التام. ستتناول الدورة مهارات الاتصال الفعالة التي تساهم في بناء علاقات قوية وموثوقة مع المستفيدين، بالإضافة إلى استراتيجيات إدارة الشكاوى والملاحظات بشكل مهني يضمن تحسين مستمر في الخدمات. كما ستغطي الدورة كيفية تقييم الخدمات المقدمة وطرق تحسينها بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين ومتطلبات السوق.

الفئات المستهدفة:

- موظفو خدمة العملاء في مختلف القطاعات.
- فرق الدعم الفني والتقني.
- مدراء العلاقات مع العملاء والمستفيدين.
- مسؤولو المبيعات والتسويق.
- فرق إدارة الجودة والتميز المؤسسي.
- الأفراد المهتمون بتطوير مهاراتهم في التواصل مع المستفيدين.
- العاملون في قطاعات الصحة، التعليم، والتجارة.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تمكين المشاركين من فهم وتحليل احتياجات المستفيدين لضمان تقديم خدمات تتناسب مع توقعاتهم.
- تطوير مهارات الاتصال الفعالة لضمان تواصل سليم ومؤثر مع المستفيدين.
- تحسين القدرة على إدارة تجربة المستفيد بشكل يضمن رضاه واستمراريته.
- تدريب المشاركين على أساليب إدارة الشكاوى والملاحظات بشكل احترافي وفعّال.
- تعزيز القدرة على تقييم الخدمات المقدمة للمستفيدين والعمل على تحسينها باستمرار.
- تمكين المشاركين من تطبيق استراتيجيات تساهم في رفع جودة الخدمات وتعزيز سمعة المؤسسة.
- تطوير مهارات التعامل مع المواقف الصعبة والضغوطات التي قد تواجه المستفيدين.

الكفاءات المستهدفة:

- تعزيز القدرة على فهم احتياجات المستفيدين وتحليلها.
- تحسين مهارات التواصل الفعال والتفاعل الإيجابي مع المستفيدين.
- تطوير القدرة على إدارة تجربة المستفيد بشكل شامل.
- تحسين مهارات التعامل مع الشكاوى والملاحظات وحل المشكلات.
- تعزيز الكفاءة في تقييم وتحسين الخدمات المقدمة.
- تعزيز مهارات اتخاذ القرارات في مواقف التواصل مع المستفيدين.
- تطوير القدرة على بناء علاقات طويلة الأمد مع المستفيدين.

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

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة 1: فهم احتياجات المستفيدين:

- تعريف مفهوم احتياجات المستفيدين وأهمية فهمها.
- طرق جمع وتحليل احتياجات المستفيدين بشكل دقيق.
- أهمية الاستماع الفعال في تحديد الاحتياجات.
- كيفية تحديد التوقعات المختلفة للمستفيدين في مختلف المجالات.
- أدوات وتقنيات لفهم التغيرات في احتياجات المستفيدين.
- كيفية التعامل مع احتياجات المستفيدين المتنوعة والمختلفة.
- بناء استراتيجيات لتقديم خدمات تتناسب مع احتياجات المستفيدين.

الوحدة 2: مهارات الاتصال الفعالة:

- أهمية الاتصال الفعّال في خدمة المستفيدين.
- تقنيات الاستماع النشط وتحقيق الفهم الكامل.
- كيفية التواصل بلغة بسيطة وواضحة.
- مهارات طرح الأسئلة الفعّالة لتوضيح احتياجات المستفيد.
- استخدام لغة الجسد والإيماءات للتفاعل الإيجابي.
- إدارة حوارات صعبة أو معقدة مع المستفيدين.
- التعامل مع الحالات التي تتطلب حلاً فوريًا بطريقة هادئة وفعالة.

الوحدة 3: إدارة تجربة المستفيد:

- تعريف تجربة المستفيد وأهميتها في رضا العملاء.
- المكونات الرئيسية لتجربة المستفيد الجيدة.
- كيفية تحسين التجربة من خلال تصميم خدمة متكاملة.
- الاستراتيجيات الفعّالة لإدارة تجربة المستفيد عبر جميع نقاط التفاعل.
- تطبيق مبدأ الاستجابة السريعة لتحسين تجربة المستفيد.
- قياس رضا المستفيد وتحليل ملاحظاتهم بشكل دوري.
- كيفية إدارة توقعات المستفيدين لتحقيق تجارب إيجابية.

الوحدة 4: إدارة الشكاوى والملاحظات:

- أهمية الشكاوى والملاحظات في تحسين الخدمة.
- تقنيات التعامل مع الشكاوى بشكل احترافي.
- كيفية تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمات.
- خطوات معالجة الشكوى من البداية حتى الوصول إلى الحل.
- تعلم كيفية الاستجابة للمستفيدين الغاضبين أو غير الراضين.
- أهمية تقديم حلول مرضية وفعّالة للمستفيدين.
- كيفية التعامل مع الملاحظات السلبية وتحويلها إلى ملاحظات إيجابية.

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

الوحدة 5: تقييم وتحسين الخدمات المقدمة:

- كيفية قياس جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- أدوات تقييم الأداء في خدمة المستفيدين.
- طرق تحليل التغذية الراجعة من المستفيدين لتحسين الخدمة.
- الاستراتيجيات الفعّالة لتحديد مجالات التحسين.
- كيفية متابعة وتحسين الخدمات بشكل مستمر.
- تطوير خطة لتحسين الأداء بناءً على نتائج التقييم.
- التأكد من استمرارية التحسين وتطوير الخدمة لتلبية احتياجات المستفيدين.

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

MERCURY

نموذج تسجيل :
دورة فن التعامل مع المستفيدين

الرمز : 120915 تاريخ الإنعقاد: 12 - 16 اكتوبر 2026 دولة الإنعقاد: مدريد (إسبانيا) التكلفة: 5600 اليورو

معلومات المشارك

الأسم الكامل (السيد / السيدة):
.....
المسمى الوظيفي: .....
الهاتف / الجوال: .....
البريد الإلكتروني الشخصي: .....
البريد الإلكتروني الرسمي: .....

معلومات جهة العمل

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

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الأسم الكامل (السيد / السيدة):
.....
المسمى الوظيفي: .....
الهاتف / الجوال: .....
البريد الإلكتروني الشخصي: .....
البريد الإلكتروني الرسمي: .....

طرق الدفع

☐ الرجاء إرسال الفاتورة لي

☐ الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي