



المهارات الذاتية وخدمة العملاء

20 - 20 أبريل 2025  
كوالا لامبور (ماليزيا)



## المهارات الذاتية وخدمة العملاء

رمز الدورة: 2004\_98214 تاريخ الإنعقاد: 20 - 20 ابريل 2025 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 3900 اليورو

### مقدمة عن الدورة التدريبية:

العملاء Clients أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديمه سلعة Good أو خدمة Service أو برنامج Program أو مشروع Project لهم. أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدماتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتهيز 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 واشبعاته - هو الهدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته واشبع رغباته
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
- إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدريب على اساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
- تقديم مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية

#### الوحدة الأولى

#### من الذي يدير مؤسسات الاعمال؟:

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر
- مفهوم العملاء
- تطور الاهتمام بالعملاء
- العميل يدير الشركة
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة
- التعلم من الشركات الناجحة

#### الوحدة الثانية

#### أنماط العملاء وسلوكياتهم:

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

## الوحدة الثالثة

### أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التميز في خدمة العملاء Customer excellence service
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء
- ماذا يريد العملاء؟ What customer wants?
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivates customers to deal with company specific?
- تهرين حب لعميلك ما تحب لنفسك
- تهرين أنا لن أعود إليك
- دسثورنا في التعامل مع العملاء
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد
- كيف تدعمر علاقاتنا مع العملاء
- استقصاء مناخ التميز
- استقصاء مفاتيح شخصيتك

## 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 التميز في خدمة العملاء:

Factors that differentiate excellence for customer service

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

## الوحدة السادسة

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

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

## الوحدة السابعة

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

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

## الوحدة الثامنة

### القياس الهقارن لتحسين الجودة Benchmarking quality for improvement

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

## الوحدة التاسعة

### قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

Factors that differentiate excellence for customer service

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

## الوحدة العاشرة

### خطة عمل للتميز في خدمة العملاء service customer plan action

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

نموذج تسجيل :  
المهارات الذاتية وخدمة العملاء

رمز الدورة: 2004 تاريخ الإنعقاد: 20 - 20 ابريل 2025 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 3900 اليورو

معلومات المشارك

النسب الكامل (السيد / السيدة):

.....

..... المهني الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

..... اسم الشركة:

..... العنوان:

..... المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

النسب الكامل (السيد / السيدة):

.....

..... المهني الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي