



The image shows a group of six people (three men and three women) gathered around a large wooden conference table. They are looking at a hand-drawn chart on the table. The chart features the word 'STRATEGY' in large red letters at the top. Below it, there is a pie chart divided into three segments labeled '15%', '45%', and '25%'. Arrows point from the words 'GOAL' and 'ANALYSIS' to different parts of the chart. One person is pointing at the chart while others look on. The background is a dark, textured wall.

الإسكندنافية للأكاديمية  
التدريبية للأكاديمية





## دورة: تقنيات تطوير خدمة العملاء في المؤسسات الخدمية

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	نهاية الدورة - الساعات	السعر	لغة الدورة
MCC-820	الدمام	فندقية قاعة	2026-04-26	2026-04-30	25	SR 8950	العربية -

### الأهداف من الدورة التدريبية

- التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
- تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
- تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو العملاء
- تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تصميم وتنفيذ المسح لاستطلاع رضا العملاء وموظفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة

### المستفيدون من الدورة التدريبية

العاملون في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملاً مكثفاً مع العملاء.

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية

مفاهيم أساسية في خدمة العملاء :

- مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة



- تزايد أهمية خدمة العميل
- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة العملاء
- إحصاءات تتعلق بفقدان العملاء
- من هو العميل وما هي توقعاته؟

### **أنواع العملاء:**

- العملاء الداخليين (الموظفين)
- العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- توقعات العملاء

### **مستويات الخدمة**

- مستوى (1) : النيكل أو الضعيف
- مستوى (2) : البرونز أو المتوسط
- مستوى (3) : الفضة أو الجيد
- مستوى (4) : الذهب أو الممتاز

### **مؤسسات الخدمة المتميزة**

- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء
- عناصر تقييم جودة الأداء
- شبكة جودة الخدمة
- عناصر الخدمة المتميزة



## ضبط تقديم الخدمة:

- أهمية ضبط جودة الخدمة
- أخطاء شائعة في خدمة العملاء
- معالجة أخطاء الخدمة

## العناية بالعملاء:

- الحاجات الأساسية للعملاء
- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
- خطوات جودة خدمة العميل
- الاهتمام بالعميل
- إسعاد العملاء
- مهارات الاتصال مع العملاء
- مهارات الاتصال الشفهي (محادثة، إصغاء، إقناع)
- مهارات الاتصال الكتابي (رسائل خارجية، وذكريات داخلية، وبريد الكتروني، وفاكس)
- مهارات الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم)

## المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:

- نظريات الشخصية
- فحصي الدماغ
- الذكاء العاطفي
- مهارات موظف الاستقبال المتميز

## مهارات التعامل الإنساني:

- حالات الذات أو الأنا (الوالدية والبالغة والطفولية)



- صفات أو خصائص حالات الذات الثلاثة
- أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)

#### **التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء :**

- قواعد عامة في التعامل مع العملاء
- معالجة شكاوى العملاء
- التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء

#### **مبادئ الخدمة المتميزة :**

- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء
- تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء
- اختيار وتدريب وتمكين الموظفين
- الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها

#### **أمثلة لمؤسسات متميزة في خدمة العملاء:**

- مصرف (بنك)
- شركة تأمين
- فندق
- دائرة حكومية
- تصميم استبيانات للتعرف على اتجاهات العملاء وموظفي الخدمة
- تحليل وتقييم أنماط المشاركين في التعامل مع العملاء وخدمتهم
- حالات عملية في التعامل مع العملاء ( من المدرب ومن المشاركين



مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب يعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب.

### أوقات البرامج التدريبية :

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً

### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.
- جميع الأسعار لا تتضمن 15 % ضريبة القيمة المضافة



# Scandinavian Academy

## Training Center



00966112695229



info@scandinavianacademy.co



المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5  
Riyadh - Al Khaleej District - Sheikh Abdul Aziz Bin Abdul Rahman Bin Bishr Street - 13223 - Office No. 5