Scandinavian Academy
Training Center

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295
info@scandinavianacademy.co : Email | https://scandinavianacademy.co : Web site
المملكة العربية السعودية ـ الرياض ـ حي الخليج ـ شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر ـ 13223 ـ مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224

# دورة: المنظومة المتكاملة والإبداعية في التميز والجودة ومهارات التعامل مع العملاء والمراجعين

| الكود | المدينة | الفندق | بداية التدريب | نهاية التدريب | السعر | لغة الدورة ـ الساعات |
|---|---|---|---|---|---|---|
| QPM-219SA | جدة | قاعة فندقية | 2027-07-11 | 2027-07-15 | SR 8950 | العربية ـ 25 |

## المقدمة العامة للدورة التدريبية

تُعد خدمة العملاء من أهم العوامل التي تسهم في نجاح المؤسسات واستدامة قدرتها التنافسية، حيث أصبح العميل اليوم أكثر وعيًا وتوقعًا لجودة الخدمات المقدمة. ولم تعد المؤسسات تركز فقط على تقديم الخدمة، بل أصبحت تسعى إلى تحقيق تجربة متكاملة للعميل تقوم على الفهم العميق لاحتياجاته وتوقعاته، وبناء علاقات إيجابية طويلة الأمد معه.

كما أن التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال وزيادة المنافسة بين المؤسسات جعلت من التميز في خدمة العملاء عنصرًا استراتيجيًا يعزز سمعة المؤسسة ويرفع مستوى رضا العملاء وولائهم. ويتطلب تحقيق ذلك امتلاك العاملين لمهارات متقدمة في التواصل الفعّال، وفهم سلوكيات العملاء المختلفة، والقدرة على التعامل مع المواقف الخدمية باحترافية وكفاءة.

## الهدف العام للدورة التدريبية

تركز هذه الدورة التدريبية على تزويد المشاركين بالمعارف والمهارات العملية اللازمة لتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، من خلال التعرف على المفاهيم الحديثة في إدارة خدمة العملاء، وتحليل سلوك العملاء، وفهم رحلة العميل، وتطبيق أفضل الممارسات في التواصل ومعالجة الشكاوى. كما تسهم الدورة في تعزيز ثقافة التركيز على العميل داخل المؤسسة بما يدعم تحقيق رضا العملاء وبناء علاقات مستدامة معهم.

## أهـداف الدورة التدريبية

يهدف هذا البرنامج إلى تنمية مهارات المشاركين فى مجال خدمة العملاء بحيث يصبح المشاركون في نهاية البرنامج قادرين على :

- فهم أبعاد وأهمية التميز فى الخدمة واستمرار التميز فيها .
- تنمية مهارات الإنصات الجيد ومهارات الحديث الفعال باعتبارهما أحد الأركان الأساسية في التعامل الإنساني .
- التعرف على أبرز الطرق والأساليب الحديثه والناجحة في فن التعامل مع العملاء .
- اكتساب مهارات تحليل العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء .
- تحليل سلوك العملاء وتحديد سيكولوجية التعامل المناسبة لكل نمط سلوكي .
- معايشة رحلة العميل التي تحقق رضاه المستمر من خلال التعرف على الأبعاد والمراحل التفصيلية الدقيقة لعناصر عملية الرضا عن تقديم الخدمة .
- التعرف على توقعات العملاء وحل مشكلاتهم .
- تغيير اتجاه المشاركين نحو العملاء على أساس فكرة العميل يقود المنظمة .

## المستهدفون من حضور الدورة التدريبية

- العاملون في إدارات خدمة العملاء ومراكز الاتصال في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- الموظفون الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الجمهور أو العملاء في مختلف القطاعات الخدمية.
- موظفو المبيعات والتسويق الذين تتطلب طبيعة عملهم بناء علاقات مستمرة مع العملاء.
- العاملون في الاستقبال والعلاقات العامة ومسؤولو التواصل مع المستفيدين.
- المشرفون ومديرو الأقسام المعنيون بتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- الموظفون الجدد في المؤسسات الخدمية الذين يحتاجون إلى تنمية مهارات التعامل الاحترافي مع العملاء.
- جميع الأفراد الراغبين في تطوير مهارات التواصل وخدمة العملاء وتحقيق رضا المستفيدين.

# المخطط التفصيلي للدورة التدريبية

**طبيعة الخدمة والمستفيدين بها :**

- مفهوم الخدمة وأركانها الأربعة .
- عناصر الخدمة المتميزة .
- أنواع الخدمات التي تقدمها المنظمة وطبيعتها .
- المجموعة المستهدفة بخدمات بلدية دبي ( طبيعتهم – سماتهم – تصنيفهم – توصيفهم ) .
- أهمية قطاع العملاء للمنظمة .
- مفهوم التميز في خدمة العملاء.
- من تجارب الآخرين ( رؤية ، دستور ، قيم ) .

**المهارات السلوكية للتعامل المتميز مع العملاء :**

- السلوك الإنساني وسيكولوجيته .
- العلاقات التبادلية كأساس لفهم العلاقات مع العملاء .
- كيف ترى نفسك ؟ وكيف يراك الآخرون ( كيف يتم تقييمك من وجهة نظر العميل؟ ) .
- مهارات وفن الاتصال بين الموظف والعميل .
- مهارات الإنصات الجيد والحديث الفعال بين الموظف والعميل .

**أساليب التعامل المتميز مع الأنماط المختلفة للعملاء والمراجعين :**

- تحديد احتياجات العملاء .
- أبعاد وأهمية رضاء العملاء " قياس رضاء العملاء " .
- توقعات العملاء من الموظف الذى يؤدى الخدمة لهم .
- الأنماط المختلفة للعملاء .

- الأنماط المختلفة للمتعاملين مع العملاء .
- التعامل الفعال مع العملاء بمختلف الفئات .
- كيف تنمى روح المسئولية فى الموظفين تجاه العملاء .

**الأساليب الإدارية لتحقيق التميز فى خدمة العملاء :**

- الأدوات والأساليب الإدارية فى تحسين الخدمة للعملاء ( إعادة الهندسة ، إدارة الجودة الشاملة ، نظام الأيزو 9000 وغيرها من الأساليب ) .
- إدارة المواقف الصعبة واستخدام أساليب التغلب على العوائق والمشاكل المصاحبة لعملية تقديم الخدمة .
- التعامل مع شكاوى العملاء ( مع اهتمام خاص بالعميل الصعب ) .
- إدارة التغيير ومقاومته وكيفية تخفيضه والحد منه .
- الوصايا العشر في التعامل مع العملاء .
- تطوير مفهوم الجودة الشاملة من تحسين الإنتاجية وتأكيد الجودة إلى إدارة الجودة الشاملة.
- مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM.
- مراحل وخطوات نظم إدارة الجودة الشاملة ودورها في التطوير الإداري.
- استراتيجيات الجودة الشاملة. إدارة الجودة الشاملة نموذج تطبيقي.
- طريقة وخطوات Deming لتحسين الجودة وإدارة الجودة.
- Case Study مناقشة، تقييم.
- «دوائر الجودة اليابانية»
- «دوائر رقابة الجودة»
- دوائر الجودة والتأثير الإيجابي على تحسين الجودة في الصناعات اليابانية

**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 خصيصًا 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 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا

**البرامج التدريبية تتضمن :**

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

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295
info@scandinavianacademy.co : Email | https://scandinavianacademy.co : Web site
المملكة العربية السعودية ـ الرياض ـ حي الخليج ـ شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر ـ 13223 ـ مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224

SCANDINAVIAN ACADEMY

# 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