مركز الأكاديمية
الإسكندنافية للتدريب

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: مفاهيم التميز بالخدمة والتعامل لموظفي الصفوف الأمامية

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
SMC-278	الدمام	قاعة فندقية	2025-09-14	2025-09-18	SR 8950	العربية ـ 25

الهدف العام من البرنامج

سبب موظفي المواجهة الذين يشكلون لدى العميل أو الزائر الانطباع الأول عن المنشأة تخسر الكثير من المنشآت جزءاً من قيمتها، لذا تهدف هذه الدورة إلى إكساب المشاركين المهارات التي تمكنهم من تقديم الخدمة ومواجهة الجمهور بطريقة احترافية متميزة، مما يساعد المنشأة على الحصول على رضا العملاء في زمن اشتدت به المنافسة وارتقت فيه معايير الخدمة والتميز. لذلك تهدف هذه الدورة الى :

- تأهيل موظفي الاستقبال والصفوف الأمامية لإكسابهم أهم المعارف المتعلقة بالإبداع والتميز في خدمة المراجعين بكافة فئاتهم
- تنمية مهاراتهم لممارسة الأعمال المرتبطة بها بكفاءة عالية
- إحداث تغيير إيجابي في اتجاهاتهم وسلوكياتهم وفقا لمتطلبات بيئة العمل.

لمن هذه الدورة

- موظفي الاستقبال والصفوف الأمامية في المنظمات
- جميع من تتطلب أعمالهم مواجهة الجمهور

المحتوى العلمي

- مفهوم الخدمة في الصفوف الأمامية وصفوف المواجهة
- خصائص الخدمة
- الخدمة المتميزة وعلاقتها بقيم ورسالة المنظمة
- مفهوم التفوق والحد التنافسي
- استخدام المفاهيم الحديثة في التعامل مع العميل: لحظات الصدق ولحظات الاختبار
- أنماط العملاء
- طرق التعاملمع العملاء: بالتركيز على التعامل مع العميل الصعب والعميل المشتكي
- الاستفادة من شكاوى العملاء في تحسين مستوى الخدمة

- الاحتفاظ بالعملاء
- العوامل التي تمكن من تقديم الخدمات المتميزة
- الخطوات التي تساعد على فهم العملاء بصفة مستمرة والتعرف على أفكارهم.
- إدارة الوقت
- استخدام تكنولوجيا المعلومات
- المهارات الإدارية والسلوكية الأساسية لدى موظفي الاستقبال والصفوف الأمامية.
- المهارات الشخصية لموظفي الصفوف الأمامية
- دور موظفي الصفوف الأمامية وتأثيراتهم في بناء سمعة حسنة عن المنظمة
- مهارات موظفي الصفوف الأمامية في عرض الأفكار للقادة والمسئولين .
- إدراك مفهوم العميل الداخلي والعميل الخارجي في المنظمة
- القضاء على الأعمال الورقية
- اتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعامل مع ضغوط العمل
- حالات وورش عملية

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 البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

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