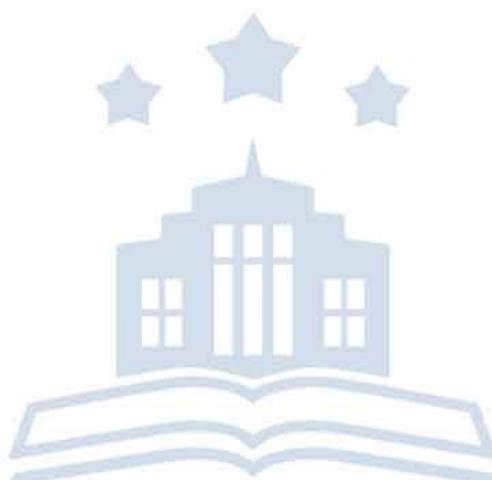


A photograph showing a group of six people (three men and three women) gathered around a large wooden table, working together on a large piece of paper. The paper contains a hand-drawn diagram titled "STRATEGY". The diagram includes a pie chart divided into three segments: one labeled "GOAL" (15%), one labeled "ANALYSIS" (45%), and one labeled "IMPLEMENTATION" (25%). Arrows point from the words "GOAL" and "ANALYSIS" to their respective pie slices. The word "IMPLEMENTATION" is written below the pie chart. The people are dressed in casual attire, and the setting appears to be a workshop or a collaborative meeting space.

الإسكندنافية للأكاديمية  
التدريبية للأكاديمية الإسكندنافية



الإسكندنافية للأكاديمية  
التدريبية للأكاديمية الإسكندنافية

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295

info@scandinavianacademy.co : Email | <https://scandinavianacademy.co> : Web site

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5 P.O.BOX : 13224



## دورة: الإبداع والتميز في التعاملات الإلكترونية لخدمة العملاء

| ال코드    | المدينة | الفندق      | نهاية التدريب | بداية التدريب | نهاية الدورة - الساعات | السعر   | لغة الدورة |
|---------|---------|-------------|---------------|---------------|------------------------|---------|------------|
| MCC-806 | الدمام  | فندقية قاعة | 2026-02-15    | 2026-02-19    | 25                     | SR 8950 | العربية -  |

### الهدف من الدورة التدريبية

- تزويد المشاركين بالمعرف والمعلومات المتعلقة بأساليب التدريب الحديثة في خدمة العملاء الكترونيا
- تزويدهم باليات تطبيق عناصر التميز باعتبارها جزء من الاستراتيجية التسويقية والعمل الناجح .
- تزويد المشاركين بالمهارات التي تساعدهم على استخدام التقنيات الإلكترونية في مجال تطوير الأداء لتحقيق أهداف خدمة العملاء وأهداف الاستراتيجية التسويقية

### المحاور العلمية للدورة التدريبية

#### التميز والإبداع الكترونيا في خدمة العملاء :

- تعريف الخدمة وتعريف العميل
- التعامل مع مختلف أنواع العملاء
- كيف تحول شكوى العميل إلى جانب إيجابي؟
- مقومات العلاقات الداخلية الإيجابية
- معايير مهمة لموظف خدمة العملاء
- سياسات التعامل مع العملاء
- الفرق بين التسويق التقليدي والتسويق الحديث الإلكتروني (شخص لشخص) وعلاقته بخدمة العميل
- التركيز أكثر على التفاعل الأكبر مع العميل
- خدمة العميل بدقة وبسرعة متناهيتين
- الجوانب السلوكية في خدمة العميل



- أهداف التعامل مع العميل بأسلوب جديد
- مهارات موظف خدمة العملاء المتميز

#### استخدامات الانترنت:

- استخدامات البريد الالكتروني.
- كيفية التعامل مع الجمهور الكترونيا.

#### التقنيات الالكترونية:

- ماهية التخطيط وأنواعه
- مقومات التخطيط الالكتروني الفعال
- دور الإدارة الالكترونية.

#### تقنيات الاتصال الالكتروني الفعال:

- مفهوم الاتصال الالكتروني
- خصائص الاتصال الالكتروني الفعال
- طرق الاتصال الالكتروني
- أنواع الاتصالات الالكترونية
- مهارات استخدام الأساليب الالكترونية في الاتصال الخارجي
- مراحل وخطوات إعداد استراتيجية خدمة العملاء الالكترونية

#### أهداف وأساليب خدمة العملاء وارتباطها باستراتيجية التسويق الالكتروني:

- مفهوم وأهمية خدمة العملاء
- أهداف خدمة العملاء
- الأساليب والأشكال المختلفة لخدمة العملاء



- أساليب دراسة العملاء
- عناصر الخدمة المتميزة
- أساليب إدارة الخدمة
- طرق تخطيط أنشطة العناية بالعملاء
- خدمات ما بعد البيع وأساليبها المختلفة
- قياس أداء خدمة العملاء وتطويرها لخدمة استراتيجية التسويق



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

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295

info@scandinavianacademy.co : Email | <https://scandinavianacademy.co> : Web site

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5  
P.O.BOX : 13224 | 5