



STRATEGY

GOAL

ANALYSIS

45%

25%

15%

SCANDINAVIAN ACADEMY

الإسكندنافية للأكاديمية  
للتدریب





## دورة: الوصول الى التميز في خدمة العملاء والسرعة في الأداء

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	نهاية الدورة - الساعات	السعر	لغة الدورة
MCC-840	ابها	فندقية	2026-03-15	2026-03-19	25	SR 8950	العربية -

### الهدف من الدورة التدريبية

صقل وتنمية قدرات ومهارات مقدمي الخدمات واكتسابهم مهارات جديدة وتعريفهم بمعنى الجودة الشاملة لخدمة العملاء والطريقة المثلثة لتطبيقها.

### الأهداف التفصيلية للدورة التدريبية

بنهاية هذه الدورة يكون المشارك قادرًا على

- إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها.
- إدراك معنى "جبل جليد" شكاوى العملاء.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء.
- معالجة اعترافات العملاء.
- تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.

### المحتوى العلمي للدورة التدريبية



## **المفاهيم الأساسية في الخدمات:**

- المقصود بالخدمة
- خصائص الخدمة
- مشكلات تحقيق جودة الخدمة
- المبادئ الـ 15 لتحسين جودة الخدمة
- أبعاد ومعايير جودة الخدمة (البعد الوظيفي، البعد الفني، الصورة الذهنية للمنظمة )

## **تطوير الخدمة:**

- طرق وأساليب تطوير الخدمة
- التفكير الابتكاري ومهارات استخدامه لتطوير الخدمة

## **شكاوى العملاء:**

- لماذا يشكون العملاء
- جبل الجليد

## **متطلبات مقدم الخدمة:**

- مظاهر الاهتمام بالعملاء

## **إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية:**

- المقصود بتوقعات العملاء
- محددات توقعات العملاء
- مستوى الأداء المدرك للخدمة
- مستويات توقعات العملاء



- المقصود بإدارة توقعات العملاء
- نتائج إدارة توقعات العملاء
- فجوة إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية
- سياسات إدارة توقعات العملاء

**كيف تعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء:**

- خدمة العملاء الدبلوماسية والдинاميكية

**مواجهة اعترافات العملاء:**

- أنواع اعترافات العملاء
- كيفية مواجهة اعترافات
- أساليب معالجة اعترافات
- كيفية التعرف على حاجات العملاء

**خمسون طريقة للاحتفاظ بالعملاء: ورشة عمل ومخابر تحليلي**

**حالات وورش عملية وتطبيقية**

**تقييم وختام الدورة التدريبية**



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