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: فن الخدمة المتميزة وتبسيط الإجراءات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
MAC-268	الباحة	قاعة فندقية	2025-08-17	2025-08-21	SR 9950	العربية ـ 25

الأهداف العامة للبرنامج

- صقل وتنمية مهارات المشاركين في كيفية تحسين تقديم الخدمات المتميزة والعناية بالعملاء
- التعرف و الاستفادة من الأساليب العلمية و التقنيات الحديثة في تطوير الخدمة المتميزة في القطاع الحكومي وفن التعامل بهدف تحقيق رضاء جمهور العملاء.
- صقل وتنمية قدرات ومهارات مقدمي الخدمات واكسابهم مهارات جديدة وتعريفهم بمعنى الجودة الشاملة لخدمة العملاء والطريقة المثلى لتطبيقها.

الأهداف التفصيلية

بنهاية هذا البرنامج يكون المشارك قادراً على:

- إدراك وفهم خصائص الخدمة وأبعاد ومعايير جودتها.
- فهم وتحليل مفهوم الخدمة المتميزة وعناصرها.
- أسس ومقومات السلوك الإنساني في تقييم الخدمات.
- منظومة التعامل المتميز في القطاع الحكومي.
- إدراك معنى "جبل جليد" شكاوى العملاء.
- شبكة الأنماط البشرية ونوعية الخدمات المتميزة.
- التكتيكات الفعالية في التعامل المتميز في القطاع الحكومي.
- إدارة توقعات العملاء والتفاعل معها بكفاءة وفاعلية.
- التعامل مع مختلف أنماط العملاء.
- معالجة اعتراضات العملاء.
- تحسين الخدمة والتعامل بما يحقق ولاء العملاء للمنظمة.
- أسس تطوير الخدمات الحكومية.
- عناصر التميز في خدمة العملاء جمهور المواطنين، المراجعين.

- مجالات تطوير الخدمات.

المحتوى العلمي

- المفاهيم الأساسية في الخدمات:
  - مفهوم الخدمة
  - المقصود بالخدمة
  - خصائص الخدمة
  - كيف تختلف الخدمة عن السلعة
  - مشكلات تحقيق جودة الخدمة
  - مبادئ إدارة الخدمة
  - المبادئ ال 15 لتحسين جودة الخدمة
  - أبعاد ومعايير جودة الخدمة
    - البعد الوظيفي
    - البعد الفني
    - الصورة الذهنية للمنظمة
  - أسباب تدني جودة الخدمة
  - مبادئ الخدمة المميزة
  - أدوات تحسين الخدمة وتميزها
- تطوير الخدمة:
  - طرق وأساليب تطوير الخدمة
  - التفكير الابتكاري ومهارات استخدامه لتطوير الخدمة
  - شكاوى العملاء
  - لماذا يشكو العملاء
  - جبل الجليد
- متطلبات مقدم الخدمة:
  - خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء
  - شبكة جودة الخدمة
  - عناصر الخدمة المتميزة
  - ضبط تقديم الخدمة :
    - أهمية ضبط جودة الخدمة .
    - أخطاء شائعة في خدمة العملاء

- معالجة أخطاء الخدمة
  - مظاهر الاهتمام بالعملاء
    - ما المقصود بمفهوم العميل .
    - كيف تحدد عمليك ؟
    - مفهوم إدارة علاقات العملاء
  - أنواع العملاء:
    - العملاء الداخليين (الموظفين)
    - العملاء الخارجيين (الذين يشترون السلع والخدمات)
- العناية بالعملاء :
  - الحاجات الأساسية للعملاء .
  - أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء .
  - خطوات جودة خدمة العميل .
  - الاهتمام بالعميل .
  - إسعاد العملاء .
- مفهوم مستويات الخدمة
  - النيكل أو الضعيف / البرونزاو المتوسط / الفضة أو الجيد / الذهب أو الممتاز
- أشكال خدمات العملاء :
  - الخدمة المتواضعة / الخدمة الذاتية / الخدمة الساذجة / الخدمة المتميزة
- تحقيق التميز في الخدمة من خلال هيكل القيمة و باقة القيمة و الشعور بحاجات العميل و منطقه .
- إدارة توقعات العملاء في المنظمات الخدمية:
  - مفهوم توقعات العميل ومداخله
  - مفهوم إدارة توقعات العملاء
  - 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 تتعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء:
  - خدمة العملاء الدبلوماسية والديناميكية
- مهارات الاتصال مع العملاء

- مفهوم الاتصال وأثره في الإدارة .
- نماذج الإتصال وأثرها
- مهارات الاتصال الشفهي
- مهارات الاتصال الكتابي
- مهارات الاتصال غير اللفظي
- القراءة و العناية و الإستجابة و المشاعر و المحتوى و إدراك المعاني.
- مفهوم منطقة الراحة (الأمان) Comfort Zone وتطبيقاتها في إدارة عمليات التواصل .
- فن اعطاء وتلقي التغذية الراجعة

- المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء
- مهارات التعامل الإنساني
- التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
- مواجهة اعتراضات العملاء:
  - أنواع اعتراضات العملاء
  - كيفية مواجهة الاعتراضات
  - أساليب معالجة الاعتراضات
  - كيفية التعرف على حاجات العملاء
- خمسون طريقة للاحتفاظ بالعملاء: ورشة عمل ومختبر تحليلي

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