



A photograph showing several students in a classroom environment. In the foreground, a young woman with long blonde hair is focused on writing in a notebook. Behind her, a young man in a blue plaid shirt is working on a computer. Another student is visible in the background. The classroom has light-colored walls and desks.



A faint watermark of the Scandinavian Academy logo is located in the lower-left quadrant of the page. It consists of a stylized building icon resting on an open book, with three stars above it, all in a light blue-grey color.

The logo of Scandinavian Academy is a shield-shaped emblem. It features a blue background with a white building icon in the center, flanked by four stars. Below the building, the words "SCANDINAVIAN ACADEMY" are written in white capital letters.

مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب

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: فن الخدمة المتميزة وتبسيط الإجراءات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة

| الكود | المدينة المنورة | المدينة | الفندق | بداية التدريب | نهاية التدريب | السعر | لغة الدورة - الساعات |
|---------|-----------------|---------|-----------|---------------|---------------|---------|----------------------|
| MAC-268 | المدينة المنورة | جدة | فندق قاعة | 2026-08-09 | 2026-08-13 | SR 8950 | العربية - 25 |

الأهداف العامة للبرنامج

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

الأهداف التفصيلية

بنهاية هذا البرنامج يكون المشارك قادرًا 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 جلید" 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 احتجاجات 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 الـ 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 عميلك ؟

■ 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 / البرونز أو المتوسط / الفضة أو الجيد / الذهب أو الممتاز

• أشكال خدمات العملاء :

- الخدمة المتواضعة / الخدمة الذاتية / الخدمة السازجة / الخدمة المتميزة

• تحقيق التميز في الخدمة من خلال هيكل القيمة وباقية 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 المدرک 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 والديناميكية

• مهارات الاتصال مع العملاء



- مفهوم الاتصال وأثره في الإدارة .
- نماذج الاتصال 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 اعترافات العملاء:
 - أنواع اعترافات العملاء
 - كيفية مواجهة الاعترافات
 - أساليب معالجة الاعترافات
 - كيفية التعرف على حاجات العملاء
- خمسون طريقة للاحتفاظ بالعملاء: ورشة عمل ومخبر 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 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