



مركز الأكاديمية  
الإسكندنافية للتدريب

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 0096652365295

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: مهارات قياس رضا العملاء

| الكود   | المدينة         | الفندق      | بداية التدريب | نهاية التدريب | السعر   | لغة الدورة - الساعات |
|---------|-----------------|-------------|---------------|---------------|---------|----------------------|
| MCC-821 | المدينة المنورة | قاعة فندقية | 2027-03-21    | 2027-03-25    | SR 8950 | العربية - 25         |

### أهداف الدورة التدريبية

- التعرف على أهمية قياس رضا العملاء وسماع صوتهم .
- التعرف على أسس قياس رضا العملاء.
- التعرف على الأهداف الخمسة لقياس وإدارة رضا العملاء.
- التعرف على نوعية المنتج أو الخدمة لتصميم المقاييس المناسبة لها.
- التعرف على المصادر الداخلية لمعلومات القياس.
- التعرف على تقنيات تصميم الاستبانات

### المحاور العلمية للدورة التدريبية

- معرفة وفهم احتياجات ومتطلبات العميل.
- نموذج رضا العميل.
- الاستماع الى أهداف العميل.
- الأسلوب المتطور لاحتياجات العميل.
- فرص إرضاء العميل.
- نموذج القيمة المرغوبة للعميل.
- تحطيم معوقات كسب رضا العميل.
- مبادئ قياس رضا العميل.
- فهم واستيعاب احتياجات العملاء.
- أنواع وأنماط العملاء.



- المعايير الأساسية لجودة الخدمة.
- أهمية امتياز الخدمة المقدمة للعميل .
- فاعلية فن الاتصال بالعملاء .
- القواعد والإرشادات في طرق التعامل .
- إزالة المعوقات الاتصال بالعملاء .
- الخطوات الفعالة لحل المشاكل بالعملاء .
- مفهوم رعاية العميل وأهميته .
- الأساليب الصحية لتقييم العميل .
- تطوير أسلوب الاستماع والإصغاء إلى العميل.
- تحقيق الأهداف المطلوبة للعميل .
- فرص أرضاء العميل .
- مبادئ قياس رضا العميل .
- كسب رضا العميل ( رعايتها – إدامتها )



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 الاسعار 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 : 0096652365295

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