Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

خدمة العملاء: أساسيات التعامل مع المتعاملين

Sector Name

التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

Document Type

Generated by Boostlab

Click Here To Visit Course

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

خدمة العملاء: أساسيات التعامل مع المتعاملين

Course Introduction

تحرص الهيئات والمؤسسات اليوم على توفير خدمات متميزة تحقق رضا العملاء و تفوق توقعاتهم ، ولذلك تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتمكين المشاركين من تصميم استراتيجية متكاملة خطط التعامل مع المتعاملين، وتوضيح آليات تطبيقها بطريقة عملية، مع تزويد المشاركين بمفاتيح الابتكار في الارتقاء بخدمة العملاء، وبناء قاعدة معلومات شاملة ترصد توجهاتهم ورؤاهم المستقبلية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To Visit Course

خدمة العملاء: أساسيات التعامل مع المتعاملين

Target Audience

✓ كافة الموظفين العاملين في خدمة العملاء والمبيعات.

✓ مديري أقسام المبيعات وخدمة العملاء.

✓ رواد الأعمال.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To Visit Course

BOOST
Consulting and Training | Reach New Heights

خدمة العملاء: أساسيات التعامل مع المتعاملين

Learning Objectives

- ✓ التعرف على الأنواع المختلفة من العملاء واستراتيجيات التعامل مع كل منهم.
- ✓ التعرف على مفهوم وأهمية إدارة خدمة العملاء في تعزيز الأهداف البيعية والتسويقية للمؤسسة.
- ✓ فهم مبادئ تقديم خدمة متميزة للعملاء.
- ✓ الاطلاع على وظائف إدارة علاقات العملاء.
- ✓ إتقان التعامل مع استراتيجيات التخطيط الفعال لإدارة علاقات العملاء.
- ✓ إتقان تحليل سمات العملاء وتوقعاتهم.
- ✓ تحليل العوامل المؤدية إلى ضبط جودة خدمة العملاء المقدمة.
- ✓ استخدام منهجيات تقييم وتعزيز مستوى الخدمة المقدمة.
- ✓ تنمية المهارات للتعامل مع اعتراضات العملاء والشكاوى وكيفية التجاوب معهم لعلاجها.
- ✓ تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على التركيز على العميل.
- ✓ استخدام التكنولوجيا في تعزيز أداء خدمة العملاء بالمؤسسة.
- ✓ تطوير استراتيجيات متكاملة تسهم في الوصول لرضا وولاء العميل

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To Visit Course

BOOST
Consulting and Training | Reach New Heights

خدمة العملاء: أساسيات التعامل مع المتعاملين

Course Outline

✓ DAY 01

العميل: مركز خدمة العملاء

- ✓ من هو العميل وما هي توقعاته؟
- ✓ أهمية خدمة العميل بكفاءة و جودة عالية.
- ✓ رحلة العميل وتوقعاته في كل مرحلة .
- ✓ الحاجات الأساسية للعملاء.
- ✓ طبيعة العلاقة المتبادلة بين العميل والمؤسسة.
- ✓ أسباب تدني خدمة العملاء.
- ✓ لماذا يتم فقدان العملاء؟
- ✓ المعوقات التي تواجه تقديم خدمة عملاء فعالة.
- ✓ مفهوم"تصميم الخدمات".
- ✓ مجالات تحسين الخدمات.
- ✓ دراسة حالات.

إدارة علاقات العملاء:

- ✓ مفهوم ووظائف إدارة علاقات العملاء.
- ✓ أهمية إدارة علاقات العملاء في تعزيز الأهداف البيعية والتسويقية للمؤسسة.
- ✓ استراتيجيات التخطيط الفعال لإدارة علاقات العملاء.
- ✓ الفارق بين التركيز التقليدي والشمولي في إدارة علاقات العملاء.
- ✓ خطوات تطوير جودة خدمة العميل.
- ✓ ماذا يعني الامتياز في خدمة العملاء؟
- ✓ ماذا تحتاج لتتميز في خدمة العملاء؟

- ✓ خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء.
- ✓ دراسة حالات.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To vist Course

BOOST

خدمة العملاء: أساسيات التعامل مع المتعاملين

Course Outline

✓ Day 02

خصائص الخدمة المتميزة:

- ✓ تطوير استراتيجية الخدمة المتميزة.
- ✓ الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء.
- ✓ وضع معايير الخدمة وقياس الأداء.
- ✓ اختيار وتدريب وتمكين الموظفين.
- ✓ عناصر تقييم جودة الأداء.
- ✓ شبكة جودة الخدمة.
- ✓ تطوير التجربة الرقمية للعميل (الموقع الإلكتروني والتسوق الرقمي).
- ✓ تحليل الخدمة المقدمة ومقدار احتياج العميل لها.
- ✓ تحديد نقاط قوة وضعف الخدمة المقدمة.
- ✓ تطوير ميزة تنافسية تتناسب مع سمات العميل المثالي للمؤسسة.
- ✓ نموذج القيمة المرغوبة للعميل.
- ✓ دراسة حالات.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To vist Course

خدمة العملاء: أساسيات التعامل مع المتعاملين

Course Outline

✓ Day 03

جودة الخدمة وإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء:

- ✓ العناصر الأساسية لنظام إدارة الشكاوى.
- ✓ تطوير سياسة معالجة الشكاوى.
- ✓ تخطيط وتصميم نظام إدارة الشكاوى.
- ✓ الاستلام والتسجيل والمتابعة.
- ✓ التقييم والتحقق.
- ✓ تحليل الشكوى: تحليل السبب الجذري.
- ✓ ترتيب المشكلات حسب الأولوية.
- ✓ إيجاد حلول ناجحة وفعالة.
- ✓ قياس أداء نظام إدارة الشكاوى وتطويره.
- ✓ استراتيجيات قياس رضا العملاء عن الخدمة المقدمة.
- ✓ نموذج رضا العميل.
- ✓ معوقات الحصول على رضا العميل.
- ✓ تطوير مؤشرات أداء لقياس خدمة العملاء في المؤسسة.
- ✓ استراتيجيات تعزيز أداء فريق خدمة العملاء.
- ✓ ورشة عمل تطبيقية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To vist Course

خدمة العملاء: أساسيات التعامل مع المتعاملين

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
July 12, 2027	July 14, 2027	3 days	3250.00 $	UAE , Dubai
May 10, 2027	May 12, 2027	3 days	3250.00 $	UAE , Abu Dhabi
Oct. 11, 2027	Oct. 13, 2027	3 days	3950.00 $	Singapore , Singapore
March 15, 2027	March 17, 2027	3 days	3250.00 $	UAE , Dubai

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

Click Here To vist Course

info@boostuae.com info@boostorg.com