

Course Name

التميز في خدمة العملاء

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

التميز في خدمة العملاء

Course Introduction

تحرص الهيئات والمؤسسات اليوم على توفير خدمات متميزة تحقق رضا العملاء وتفوق 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](#)

التميز في خدمة العملاء

Target Audience

- ✓ الموظفين في أقسام خدمة العملاء.
- ✓ المهتمين بتطوير مهارات التواصل والتفاعل مع الآخرين

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](#)

التميز في خدمة العملاء

Learning Objectives

- ✓ التعرف على مفهوم وأهمية إدارة خدمة العملاء في تعزيز الأهداف البيعية والتسويقية للمؤسسة.
- ✓ التعرف على الأنواع المختلفة من العملاء واستراتيجيات التعامل مع كل منهم.
- ✓ فهم مبادئ تقديم خدمة متميزة للعملاء.
- ✓ 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.
- ✓ استخدام التكنولوجيا في تعزيز أداء خدمة العملاء بالمؤسسة.
- ✓ تنمية المهارات للتعامل مع اعتراضات العملاء والشكاوى وكيفية التجاوب معهم لعلاجها.
- ✓ تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على التركيز على العميل.
- ✓ 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](#)

التميز في خدمة العملاء

Course Outline

✓ DAY 01

مقدمة عن خدمة العملاء

- ✓ من هو العميل وما هي توقعاته؟
- ✓ أهمية خدمة العميل بكفاءة وجودة عالية.
- ✓ رحلة العميل وتوقعاته في كل مرحلة.
- ✓ الحاجات الأساسية للعملاء.
- ✓ طبيعة العلاقة المتبادلة بين العميل والمؤسسة.

العميل: مركز 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 للمؤسسة.
- ✓ استراتيجيات التخطيط الفعال لإدارة علاقات العملاء.
- ✓ الفارق بين التركيز التقليدي والشمولي في إدارة علاقات العملاء.
- ✓ خطوات تطوير جودة خدمة العميل.

- ✓ 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

التميز في خدمة العملاء

Course Outline

✓ Day 02

خصائص الخدمة المتميزة:

- ✓ الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء.
- ✓ وضع معايير الخدمة وقياس الأداء.
- ✓ اختيار وتدريب وتمكين الموظفين.
- ✓ عناصر تقييم جودة الأداء.
- ✓ شبكة جودة الخدمة.

تقييم وتطوير خدمة عملاء متميزة

- ✓ تطوير التجربة الرقمية للعميل (الموقع الإلكتروني والتسويق 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.

التميز في خدمة العملاء

Course Outline

✓ Day 03

تحليل العملاء وإتقان التعامل معهم:

- ✓ "ماهي الانواع المختلفة للعملاء؟" دراسة حالات
- ✓ العميل الحازم - موجه إلى النتائج
- ✓ العميل المحلل - موجه إلى التفاصيل
- ✓ العميل الودود - موجه إلى الأشخاص
- ✓ استراتيجيات التخطيط لرحلة العميل
- ✓ أبرز الممارسات في إدارة توقعات العملاء بشكل مثالي

العميل: المهارات اللازمة لممثل خدمة العملاء الناجح

- ✓ مهارات الذكاء العاطفي المطلوبة للتعامل المثالي مع العملاء
- ✓ مهارات التواصل الفعال
- ✓ مهارات التواصل غير الشفهي
- ✓ مهارات التواصل الكلامية
- ✓ تقديم مظهر احترافي لائق
- ✓ دراسة حالات
- ✓ تطبيق عمل

التميز في خدمة العملاء

Course Outline

✓ Day 04

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 الشكاوى: تحليل السبب الجذري.
- ✓ ترتيب المشكلات حسب الأولوية.
- ✓ إيجاد حلول ناجحة وفعالة.
- ✓ قياس أداء نظام إدارة الشكاوى وتطويره.

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](#)

التميز في خدمة العملاء

Course Outline

✓ Day 05

العميل: قياس رضا العميل

- ✓ 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](#)

التميز في خدمة العملاء

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
July 5, 2026	July 9, 2026	5 days	4250.00 \$	KSA , Riyadh
Oct. 12, 2026	Oct. 16, 2026	5 days	4950.00 \$	England , London
March 15, 2027	March 19, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
April 12, 2027	April 16, 2027	5 days	4250.00 \$	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

Generated by BoostLab •