

Course Name

# التميز في إسعاد 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 إسعاد العملاء

### 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 لإسعاد العملاء، وتوضيح آليات تطبيقها بطريقة عملية، مع تزويد المشاركين بمفاتيح الابتكار في إسعاد المتعاملين، وبناء قاعدة معلومات شاملة ترصد توجهات العملاء 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 إسعاد العملاء

### Target Audience

- ✓ مديرو وموظفو خدمة العملاء.
- ✓ مديرو وموظفو إدارة علاقات العملاء في المؤسسات.
- ✓ مديرو وموظفو إدارة العلاقات العامة.
- ✓ رواد الأعمال.
- ✓ كل محترف يرغب في تعزيز معرفته وتطوير مهارات خدمة العملاء لديه بشكل ينعكس بالإيجاب على نمو 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](#)

## التميز في إسعاد العملاء

### Learning Objectives

- ✓ التعرف على المفاهيم الأساسية في خدمة العملاء.
- ✓ التعرف على الأنواع المختلفة من العملاء واستراتيجيات التعامل مع كل منهم.
- ✓ فهم مبادئ تقديم خدمة متميزة للعملاء.
- ✓ تحليل العوامل المؤدية إلى ضبط جودة الخدمة المقدمة.
- ✓ التعرف على "مُمكنات السعادة" لتقديم خدمات تفوق توقعات العملاء.
- ✓ التعرف على دوافع السعادة لدى العملاء، وتحديد مجالات تحسين الخدمات.
- ✓ استخدام منهجيات تقييم وتعزيز مستوى الخدمة المقدمة.
- ✓ تنمية المهارات للتعامل مع اعتراضات العملاء والشكاوى وكيفية التجاوب معهم لعلاجها.

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 إسعاد العملاء

### Course Outline

#### ✓ DAY 01

##### العميل... مركز خدمة العملاء

- ✓ من هو العميل وما هي توقعاته؟
- ✓ أهمية خدمة العميل بكفاءة و جودة عالية
- ✓ رحلة المتعامل وتوقعاته في كل مرحلة
- ✓ الحاجات الأساسية للعملاء
- ✓ أسباب تدني خدمة العملاء
- ✓ لماذا يتم فقدان العملاء؟
- ✓ مُمكنات السعادة" والإرشادات والمهارات التي يمكن لموظف إسعاد العملاء الرجوع إليها"
- ✓ دوافع السعادة لدى العملاء
- ✓ "مفهوم"تصميم الخدمات
- ✓ مجالات تحسين الخدمات
- ✓ دراسة حالات

##### : العناية بالعملاء

- ✓ خطوات تطوير جودة خدمة العميل
- ✓ ماذا يعني الامتياز في خدمة العملاء؟
- ✓ ماذا تحتاج لتمييز في خدمة العملاء؟
- ✓ عناصر الخدمة المتميزة
- ✓ خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء

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 إسعاد العملاء

### Course Outline

#### ✓ Day 02

##### تحليل المتعاملين وإتقان التعامل معهم:

- ✓ ماهي الانواع المختلفة للمتعاملين؟
- ✓ المتعامل الحازم - موجه إلى النتائج
- ✓ المتعامل المحلل - موجه إلى التفاصيل
- ✓ المتعامل الودود - موجه إلى الأشخاص
- ✓ "مهارات الذكاء العاطفي المطلوبة للتعامل المثالي مع العملاء" دراسة حالات
- ✓ تطوير مهارات التواصل الفعال
- ✓ مهارات التواصل غير الشفهي
- ✓ مهارات التواصل الكلامية
- ✓ تقديم مظهر احترافي لائق

##### مبادئ الخدمة المتميزة:

- ✓ الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء
- ✓ تحديد الخدمة المتميزة وتطوير إستراتيجيتها
- ✓ وضع معايير الخدمة وقياس الأداء
- ✓ اختيار وتدريب وتمكين الموظفين
- ✓ عناصر تقييم جودة الأداء
- ✓ شبكة جودة الخدمة

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 إسعاد العملاء

### Course Outline

#### ✓ Day 03

##### جودة الخدمة وإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء:

- ✓ العناصر الأساسية لنظام إدارة الشكاوى
- ✓ نطاق المبادئ التوجيهية
- ✓ سياسة معالجة الشكاوى
- ✓ المسؤولية والسلطة
- ✓ أهداف 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 إسعاد العملاء

### Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 7, 2027	June 9, 2027	3 days	1550.00 \$	Virtual , Online
Aug. 3, 2026	Aug. 5, 2026	3 days	3950.00 \$	Spain , Madrid
Oct. 11, 2026	Oct. 13, 2026	3 days	3250.00 \$	KSA , Riyadh
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](mailto:info@boostuae.com) [info@boostorg.com](mailto:info@boostorg.com)

Generated by BoostLab •