

**Course Name**

# الأخصائي المعتمد في خدمة 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



## الأخصائي المعتمد في خدمة المتعاملين

### Course Introduction

في عالم يتسارع فيه التحول الرقمي وتعلو فيه توقعات المتعاملين، لم تعد خدمة المتعاملين مجرد وظيفة روتينية، بل أصبحت فنًا استراتيجيًا يتطلب مهارات عالية في التفاعل والتأثير، واحترافية في تقديم تجربة متكاملة تحترم الوقت وتجاوز التوقعات.

هذا البرنامج المتقدم صُمم خصيصاً ليؤهل المشاركين ليكونوا أخصائيين معتمدين في خدمة المتعاملين، يمتلكون المهارات اللازمة لفهم المتعامل، قراءة انفعالاته، تقديم الحلول بذكاء عاطفي، والتفاعل مع الشكاوى باحتراف.

يجمع البرنامج بين النظرية والتطبيق، ويعتمد على تمارين عملية وسيناريوهات تحاكي بيئة العمل اليومية لضمان نقل المهارة من التدريب إلى الواقع.

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](#)

## الأخصائي المعتمد في خدمة المتعاملين

### Target Audience

موظفو الصف الأول في مراكز خدمة المتعاملين

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](#)

## الأخصائي المعتمد في خدمة المتعاملين

### Learning Objectives

- ✓ تأهيل المشاركين ليكونوا مرجعاً لخدمة المتعاملين وفق أرقى المعايير المؤسسية
- ✓ التمكن من أساليب التعامل مع أنماط وسلوكيات المتعاملين المختلفة
- ✓ اكتساب أدوات تحليل احتياجات المتعامل وقياس رضاه
- ✓ تطوير مهارات الإصغاء الفعال، وفن إدارة الحوار
- ✓ التميز في الرد على الشكاوى والاعتراضات وتحويلها لفرص تحسينية
- ✓ فهم دور خدمة المتعاملين في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز ثقة الجمهور

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](#)

## الأخصائي المعتمد في خدمة المتعاملين

### Course Outline

#### ✓ DAY 01

##### المفهوم المهني لخدمة المتعاملين ودورها المؤسسي

- ✓ التعرف بدور خدمة المتعاملين في المؤسسات الحكومية.
- ✓ الفرق بين الخدمة التقليدية وتجربة التعامل الشاملة.
- ✓ التميز المؤسسي في خدمة المتعاملين وفق معايير التميز الحكومي.
- ✓ مراحل رحلة التعامل ومتطلباته في كل مرحلة.
- ✓ خصائص الموظف النموذجي في الصف الأمامي.

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](#)

## الأخصائي المعتمد في خدمة المتعاملين

### Course Outline

#### ✓ Day 02

##### أنماط المتعاملين وفنون التواصل معهم

- ✓ تصنيف المتعاملين حسب شخصياتهم واحتياجاتهم.
- ✓ مهارات التعامل مع الشخصيات الصعبة (الغاضب، المتردد، المتعالي...).
- ✓ مبادئ الاتصال الفعّال مع المتعاملين (اللفظي وغير اللفظي).
- ✓ فنون الإنصات الفعال وبناء الثقة.
- ✓ تطبيقات عملية وتمثيل أدوار حول سيناريوهات متنوعة

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](#)

## الأخصائي المعتمد في خدمة المتعاملين

### Course Outline

#### ✓ Day 03

##### إدارة المواقف الحرجة والشكاوى باحترافية

- ✓ مصادر الشكاوى الشائعة في بيئة الخدمة.
- ✓ مراحل التعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص.
- ✓ كيفية الاعتذار المهني دون الإضرار بهيبة المؤسسة.
- ✓ لغة الجسد الإيجابية خلال التوتر.
- ✓ تمارين تفاعلية: محاكاة لردود مهنية على شكاوى واقعية.

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](#)

## الأخصائي المعتمد في خدمة المتعاملين

### Course Outline

#### ✓ Day 04

##### أدوات تطوير جودة الخدمة والقياس

- ✓ مؤشرات الأداء الرئيسية في خدمة المتعاملين.
- ✓ أدوات قياس رضا المتعامل وتحليل نتائجه.
- ✓ إدارة الانطباع الأول والانطباع النهائي.
- ✓ التفاعل عبر القنوات المتعددة (الهاتف، الزيارة، البريد الإلكتروني).
- ✓ تقارير الأداء لخدمة المتعاملين.

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](#)

## الأخصائي المعتمد في خدمة المتعاملين

### Course Outline

#### ✓ Day 05

##### الاحتراف في تقديم الخدمة والتطوير المستمر

- ✓ المهارات الشخصية والذهنية لموظف خدمة المتعاملين.
- ✓ الذكاء العاطفي في التعامل مع المتعاملين.
- ✓ الوعي المؤسسي والتمثيل المشرف للجهة.
- ✓ إدارة الوقت وضبط النفس تحت الضغط.
- ✓ تمرين ختامي: تصميم رحلة متعامل مثالية.
- ✓ تسليم الشهادات ومناقشة التوصيات والتطوير الفردي.

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](#)



Consulting and Training | Reach New Heights

## الأخصائي المعتمد في خدمة المتعاملين

### Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 22, 2026	June 26, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Sept. 21, 2026	Sept. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Dec. 6, 2026	Dec. 10, 2026	5 days	4250.00 \$	Qatar , Doha
April 5, 2027	April 9, 2027	5 days	4950.00 \$	Spain , Barcelona

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 •

