Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Sector Name

دورات القيادة والإدارة

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

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تطوير مهارات القادة في التعامل الفعال مع الشكاوى والنزاعات داخل بيئة العمل.

سيتعرف المشاركون على استراتيجيات إدارة الشكاوى بشكل احترافي، وأساليب حل النزاعات بطريقة تضمن الحفاظ على العلاقات المهنية وتعزيز بيئة العمل الإيجابية، مع التركيز على مهارات التواصل الفعال وفن التعامل مع الأطراف المختلفة.

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

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Target Audience

✓ مدراء الأقسام والمشرفون الإداريون.

✓ جميع العاملين المعنيين بتقديم الخدمات والتعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي.

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

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Learning Objectives

✓ فهم أهمية إدارة الشكاوى والنزاعات ودورها في تحسين بيئة العمل.
✓ تطبيق استراتيجيات فعالة لاستقبال الشكاوى وتحليلها ومعالجتها.
✓ تطوير مهارات الاتصال الفعال عند التعامل مع الشكاوى والنزاعات.
✓ استخدام تقنيات حل النزاعات بما يحقق رضا جميع الأطراف.
✓ التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة بطريقة مهنية.
✓ وضع خطط استباقية لمنع النزاعات قبل وقوعها.

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

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Course Outline

✓ DAY 01

مدخل إلى إدارة الشكاوى والنزاعات

- ✓ مفهوم الشكوى وأسبابها الشائعة في بيئة العمل.
- ✓ مفهوم النزاع وأنواعه وأسبابه.
- ✓ أهمية إدارة الشكاوى والنزاعات في نجاح المؤسسات.
- ✓ دورة حياة الشكوى والنزاع.
- ✓ 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

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Course Outline

✓ Day 02

مهارات استقبال وتحليل الشكاوى

- ✓ كيفية استقبال الشكاوى باحترافية.
- ✓ أساليب تحليل الشكاوى وتحديد أسبابها الجذرية.
- ✓ تصنيف الشكاوى حسب الأولوية والخطورة.
- ✓ بناء نظام فعال لإدارة الشكاوى.

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

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Course Outline

✓ Day 03

استراتيجيات حل النزاعات

- ✓ أساليب إدارة النزاعات: التفاوض، الوساطة، التحكيم.
- ✓ كيفية اختيار الأسلوب المناسب لحل النزاع.
- ✓ استخدام التفكير الإبداعي لحل المشكلات.
- ✓ تطبيق عملي.

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

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Course Outline

✓ Day 04

مهارات الاتصال الفعال وإدارة المواقف الصعبة

- ✓ أهمية مهارات الاتصال في حل النزاعات.
- ✓ الاستماع الفعال وفن طرح الأسئلة الذكية.
- ✓ التحكم في المشاعر أثناء إدارة الشكاوى والنزاعات.
- ✓ التعامل مع الأطراف الغاضبة أو غير المتعاونة.
- ✓ تطبيق عملي.

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

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Course Outline

✓ Day 05

وضع خطط الوقاية

- ✓ استراتيجيات تصميم خطط استباقية للحد من الشكاوى والنزاعات.
- ✓ بناء ثقافة مؤسسية داعمة لحل النزاعات.
- ✓ تعزيز مهارات القيادة الفعالة لحل النزاعات.
- ✓ تمارين وتطبيقات عملية على إدارة الشكاوى والنزاعات.
- ✓ 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

إدارة الشكاوى وحل النزاعات بفعالية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 9, 2027	Aug. 13, 2027	5 days	4950.00 $	Norway , Oslo
Dec. 14, 2026	Dec. 18, 2026	5 days	4950.00 $	England , London
March 15, 2027	March 19, 2027	5 days	4250.00 $	UAE , Dubai
April 19, 2027	April 23, 2027	5 days	4950.00 $	Netherlands , Amsterdam

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