

Course Name

أساسيات التميز في خدمة العملاء والتعامل مع أنماط 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

أساسيات التميز في خدمة العملاء والتعامل مع أنماط العملاء

Course Introduction

تُعد خدمة العملاء اليوم من أبرز مؤشرات نجاح المؤسسات واستدامتها، حيث أصبحت جودة التعامل مع العميل جزءاً لا يتجزأ من السمعة المؤسسية وتجربة المستفيد. تهدف هذه الدورة العملية المتخصصة إلى تزويد المشاركين بالمفاهيم الأساسية والمهارات التطبيقية التي تمكّنهم من تقديم خدمة عالية الجودة ترقى إلى توقعات العملاء وتفوقها.

سيتمكن المشاركون من فهم مبادئ التميز في خدمة العملاء، وتعلّم كيفية التواصل الفعال مع مختلف أنماط العملاء، إضافة إلى بناء قدراتهم في التعامل مع الشكاوى وتحويل التجارب السلبية إلى إيجابية. كما تتناول الدورة استراتيجيات قياس وتحقيق رضا العملاء، باستخدام أدوات حديثة وتقنيات واقعية مأخوذة من تجارب مؤسسات رائدة.

تتضمن الدورة مزيجاً من المحاضرات التفاعلية، التمارين الجماعية، المحاكاة، ودراسات الحالة، بما يضمن تطبيق المفاهيم النظرية في مواقف العمل اليومية.

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](#)

أساسيات التميز في خدمة العملاء والتعامل مع أنماط العملاء

Target Audience

- ✓ موظفو خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- ✓ موظفو الاستقبال ومقدمو الخدمة المباشرة.
- ✓ فرق الدعم الفني ومكاتب خدمة المتعاملين.
- ✓ أي موظف يتعامل مع الجمهور أو يمثل الواجهة المؤسسية.

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](#)

أساسيات التميز في خدمة العملاء والتعامل مع أنماط العملاء

Learning Objectives

- ✓ التعرف على مفهوم وأهمية خدمة العملاء ودورها الاستراتيجي في تعزيز صورة المؤسسة.
- ✓ فهم مبادئ التميز في خدمة العملاء وتطبيقها عمليًا.
- ✓ اكتساب مهارات التواصل الفعال مع مختلف أنماط وشخصيات العملاء.
- ✓ التعامل باحتراف مع استفسارات وشكاوى العملاء، وتحويلها إلى فرص لتحسين العلاقة.
- ✓ استخدام تقنيات حل المشكلات وإدارة المواقف الصعبة مع العملاء.
- ✓ تطبيق منهجيات إدارة الشكاوى باحترافية وفق أفضل الممارسات.
- ✓ التعرف على استراتيجيات قياس رضا العملاء وتحليل التغذية الراجعة لتحسين 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 Visit Course](#)

أساسيات التميز في خدمة العملاء والتعامل مع أنماط العملاء

Course Outline

✓ DAY 01

مدخل إلى التميز في خدمة العملاء

- ✓ تعريف خدمة العملاء والفرق بينها وبين تقديم الخدمة
- ✓ خصائص الموظف المتميز في خدمة العملاء
- ✓ المبادئ الأساسية للتميز المؤسسي في الخدمة
- ✓ أهمية بناء صورة إيجابية عن المؤسسة من خلال كل تفاعل

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](#)

أساسيات التميز في خدمة العملاء والتعامل مع أنماط العملاء

Course Outline

✓ Day 02

مهارات التواصل الفعال مع العملاء

- ✓ عناصر التواصل الفعّال (اللفظي وغير اللفظي)
- ✓ مهارة الاستماع الفعّال وفهم احتياجات العميل
- ✓ التعرف على أنماط العملاء المختلفة وأساليب التعامل معهم
- ✓ التعامل مع العملاء الغاضبين أو المترددين أو السلبيين

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](#)

أساسيات التميز في خدمة العملاء والتعامل مع أنماط العملاء

Course Outline

✓ Day 03

الاحتراف في التعامل مع استفسارات ومشكلات العملاء

- ✓ إدارة المحادثات الهاتفية والمباشرة باحتراف.
- ✓ كيفية تقديم المعلومات بوضوح وثقة.
- ✓ تقنيات إدارة المواقف الصعبة وحل المشكلات.
- ✓ مهارات التفاعل مع استفسارات وطلبات متعددة.

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](#)

أساسيات التميز في خدمة العملاء والتعامل مع أنماط العملاء

Course Outline

✓ Day 04

إدارة شكاوى العملاء وتحقيق تجربة إيجابية

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

فهم أنواع الشكاوى وأسبابها الجذرية.
خطوات معالجة الشكاوى باحترافية
تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الأداء
مهارات الاعتذار المؤثر وبناء الثقة من جديد

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](#)

أساسيات التميز في خدمة العملاء والتعامل مع أنماط العملاء

Course Outline

✓ Day 05

تحقيق رضا العملاء وقياس جودة الخدمة

- ✓ مفهوم رضا العميل وعلاقته بالولاء
- ✓ أدوات واستراتيجيات قياس الرضا (استبيانات، مؤشرات، ملاحظات)
- ✓ استخدام التغذية الراجعة لتطوير الأداء
- ✓ صياغة خطة تحسين تجربة العميل داخل بيئة العمل

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](#)

أساسيات التميز في خدمة العملاء والتعامل مع أنماط العملاء

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Nov. 9, 2026	Nov. 13, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Aug. 3, 2026	Aug. 7, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
Jan. 10, 2027	Jan. 14, 2027	5 days	4250.00 \$	KSA , Riyadh
April 6, 2026	April 10, 2026	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

Generated by BoostLab •

