



**دورة:**  
**العلاقات العامة وخدمة العملاء**

**8 - 12 يوليو 2024**  
**كازبلانكا (المغرب)**  
**New Hotel**

## العلاقات العامة وخدمة العملاء

رمز الدورة: RR12793 تاريخ الإنعقاد: 8 - 12 يوليو 2024 دولة الإنعقاد: كازبلانكا (المغرب) - Hotel New رسوم الاشتراك: Euro 4250

### المقدمة:

مرحبًا بكم في دورتنا التدريبية المثيرة حول "العلاقات العامة وخدمة العملاء". يهدف هذا البرنامج إلى تعزيز فهمكم لأهمية العلاقات العامة والدور الحيوي الذي تلعبه في بناء صورة الشركة، بالإضافة إلى تطوير مهاراتكم في خدمة العملاء. خلال هذه الدورة المكثفة لمدة خمسة أيام، ستكتسبون القدرة على تحسين التفاعل مع الجمهور، وستطورون استراتيجيات فعّالة لبناء علاقات قوية وإدارة تجارب العملاء بشكل متميز. نحن متحمسون لمشاركتكم في هذه الرحلة التعليمية الملهمة، حيث نسعى جاهدين لتزويدكم بالأدوات والمهارات التي ستمكّنكم من التفوق في مجالات العلاقات العامة وخدمة العملاء.

### أهداف البرنامج:

- توضيح دور العلاقات العامة في بناء صورة إيجابية للشركة.
- تعزيز فهم المشاركين لأهمية خدمة العملاء.
- تطوير مهارات التواصل والتفاعل مع الجمهور.
- بناء استراتيجيات فعّالة للتفاعل مع العملاء.

### الكفاءات:

- تطوير مهارات التواصل.
- فهم أساسيات العلاقات العامة.
- إدارة الوقت والتنظيم.
- القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات.

### الجمهور المستهدف:

- موظفين في مجال العلاقات العامة.
- فرق خدمة العملاء.
- مديرين ومشرفين يسعون لتعزيز فعالية التفاعل مع العملاء.

### المحاور التدريبية:

#### اليوم الأول: مقدمة في العلاقات العامة وأهميتها

- تعريف العلاقات العامة.

- أهمية العلاقات العامة في بناء الصورة الإيجابية.

### **اليوم الثاني: دور خدمة العملاء**

- أساسيات خدمة العملاء.
- تطوير مهارات التواصل مع العملاء.

### **اليوم الثالث: استراتيجيات العلاقات العامة**

- بناء حملات العلاقات العامة.
- التفاعل مع وسائل الإعلام والجمهور.

### **اليوم الرابع: إدارة الأزمات والتحكم في الأضرار**

- التخطيط لإدارة الأزمات.
- التعامل مع سلبات العلاقات العامة.

### **اليوم الخامس: تطبيق عملي وورش عمل**

- تحليل حالات عملية.
- ورش عمل لتطبيق المهارات المكتسبة.