



**دورة:  
منع الصراعات**

**2025 - 8 سبتمبر**  
**روما (أيطاليا)**

## هنگ الصراعات

رمز الدورة: LS167 تاريخ الانعقاد: 8 - 12 سبتمبر 2025 دولة الإنعقاد: روما (أيطاليا) - رسوم الإشتراك: Euro 5750 □

### مقدمة

العملاء أو المستهلكين أو المستفيدين أو Clients المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديمه سلعة أو خدمة Good أو برنامج Service مشروع Program لهم. أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدماتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتميز في خدمتهم؟

### أهداف البرنامج :

#### سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم.
- إدراك أن العميل برغبته واحتياجاته وإشباعه - هو المدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته.
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم.
- إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
- التزود بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء.
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدريب على اساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة.
- الحصول على مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

### الجمهور المستهدف :

- المدراء الذين يريدون الحصول على تدريب في خدمة العملاء لتعزيز مهاراتهم وتدريب موظفيهم.
- ممثلو خدمة العملاء والموظفون التقنيون.
- موظفو الدعم وممثلوا خدمة العملاء الميدانية.
- المسؤولون عن حسابات العملاء.
- موظفو الإئتمان المختصين.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة إلى هذه الدورة.

## المحاور العامة للبرنامج :

### اليوم الأول :

#### - من الذي يدير مؤسسات الأعمال؟

- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر.
- مفهوم العملاء.
- تطور الاهتمام بالعملاء.
- العميل يدير الشركة.
- كيف يتحقق الإرتباط بين العميل والشركة.
- التعلم من الشركات الناجحة.

#### - أنماط العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل customer of Importance
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم.
- تمرين لماذا تختلف مع العملاء.
- أنت السبب.
- مختبر الإدراك المتبادل.
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة.
- تمرين كيف تستجيب لطلابي الخدمة.
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟ How to deal with customer upset

### اليوم الثاني :

#### - أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التميز في خدمة العملاء Customer excellence service
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء.
- ماذا يريد العملاء؟ What do customers want?
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟ What motivates customers to deal with company specific?
- تمرين حب لعميلك ما تحب لنفسك.

- تمرين أنا لن أعود إليك.
- دستورنا في التعامل مع العملاء.
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد.
- كيف تدعم علاقاتنا مع العملاء.
- استقصاء مناخ التميز.
- استقصاء مفاتيح شخصيتك.

### - المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

- مفهوم الاتصال الفعال Communication skills
- استقصاء فن الانصات The art of listening to the customer
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء.
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة.

### اليوم الثالث :

### - العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء:

- مفهوم الخدمة.
- مرعب الخدمة.
- مفهوم التميز في الخدمة.
- اسرار التميز في الخدمة Secret of good customer service
- قواعد تقديم خدمة جيدة Rules for good customer service
- فهم توقعات العملاء Customer expectations
- ستة توقعات شائعة Six common Customer expectations

### - التعامل مع شكاوى العملاء Dealing with Customer complaints

- استمع للعملاء.
- اتخذ خطوات لحل المشكلة.
- كيف تحول الشكوى لفرصة Turn customer complaints opportunity
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء Handling challenging situation with a customer - focused mindset

- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء.
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي Applying process step five the

### اليوم الرابع :

#### - بناء وإدارة جودة الخدمة **quality service managing and Building**

- جودة الخدمة. quality Service
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة The five dimensions of quality service
- نماذج جودة الخدمة Quality and continuous improvement
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها Six steps for quality analysis and improvement

#### - القياس المقارن لتحسين الجودة **improvement quality for Benchmarking**

- ما المقصود بالقياس المقارن M.B.
- القياس المقارن الداخلي M.B Internal
- القياس المقارن التنافسي M.B Competitive
- القياس المقارن الوظيفي M.B Functional
- القياس المقارن الشامل M.B Generic
- مراحل القياس المقارن M.B Phases
- سبعة أدوات لتحسين الجودة The seven quality improvement tools

### اليوم الخامس :

#### - قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات Quality popular methods for service measuring
- مقياس عدد الشكاوى measuring Complains
- مقياس الرضا measuring Satisfaction
- مقياس الفجوة measuring Servqual
- مقياس الأداء الفعلي measuring Servper
- مقياس العميل الموجه بالقيمة User - service value - Quality measuring
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من العملاء.

#### - خطة عمل للتميز في خدمة العملاء **service Customer plan action**

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء Quality of Principles service customer
- المبادئ الاثنى عشر لخدمة العملاء The 12 Principles of Quality of Principles service customer
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي.
- فيلم تدريبي.