



**دورة:**  
**التميز في العلاقات العامة**

**2025 - 21 يوليو**  
**كازبلانكا (المغرب)**  
**New Hotel**

## التعزيز في العلاقات العامة

رمز الدورة: RR161 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 يوليو 2025 دولة الإنعقاد: كازابلانكا (المغرب) - Hotel New رسوم الإشتراك: Euro 4500

### مقدمة:

الزبائن أو العملاء "Clients" أو المستهلكين أو المستفيدين أو المتعاملين هم أبرز الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديم سلعة أو خدمة أو برنامج أو مشروع لهم. أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... إنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدماتك التي تقدمها لهم.... إنهم 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 أسباب النجاح الكامنة وراء تطوير أسلوب خدمة العملاء ليصبح نظاماً كاملاً شاملاً وأساسياً في البنك/ المؤسسة المالية.
- تعلم مفاهيم وأساليب متطورة في منهجية خدمة العملاء.
- تطوير مهارات محددة ومهمة لتقديم البنك/ المؤسسة وكافة الخدمات والمنتجات التي تقدمها أثناء خدمة العميل.
- تطوير القدرة على التعامل مع نوعيات مختلفة من العملاء.
- إدارة فريق عمل "خدمة العملاء" في البنك/ المؤسسة المالية بفاعلية وإنتاجية عالية.
- حل مشاكل وملاحظات العملاء.
- رفع مستوى الجودة والنوعية في الخدمة المقدمة للعميل.

### الجمهور المستهدف:

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

## المحاور العامة للبرنامج:

### اليوم الأول:

#### - التعرف على حاجات العملاء من خلال تحليل أنماطهم:

- خدمة العميل بدقة وبسرعة متناهيتين.
- تعريف الخدمة وتعريف العميل.
- كيف تحول شكوى العميل إلى جانب إيجابي.
- سياسات التعامل مع العملاء.

### اليوم الثاني:

#### - أنماط العملاء وسلوكياتهم:

- أهمية العميل.
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم.
- تمرين لماذا تختلف مع العملاء.
- أنت السبب.
- مختبر الإدراك المتبادل.
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة.
- تمرين كيف تستجيب لطالبي الخدمة.
- كيف يتعامل مع عميل غاضب؟

### اليوم الثالث:

### - أهمية وأساليب التعامل مع العملاء:

- ماهية التميز في خدمة العملاء.
- لماذا يجب علينا الاهتمام بالعملاء.
- ماذا يريد العملاء؟
- ماذا يحفز العميل للتعامل مع شركة معينة؟
- 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.
- مفهوم الاتصال الفعال.
- استقصاء فن الانصات.
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء.
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة.

### اليوم الرابع:

### - التعامل مع شكاوى العملاء:

- استمع للعملاء.
- اتخذ خطوات لحل المشكلة.
- كيف تحول الشكاوى لفرصة.
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء.
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء.
- كيف تطبيق المراحل الخمسة في الموقع العملي.

### اليوم الخامس:

**- خطة عمل للتميز في خدمة العملاء:**

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء.
- المبادئ الاثنا عشر لخدمة العملاء.
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي.
- فيلم تدريبي.