



دورة:  
**التحديات والضغوط التي تواجه ضمان الجودة في خدمة  
العملاء**

2025 - 17 - 28  
شرم الشيخ (مصر)  
Sheraton Sharm Hotel

## التحديات والضغوط التي تواجه ضمان الجودة في خدمة العملاء

رمز الدورة: RR104 تاريخ الإنعقاد: 17 - 28 أغسطس 2025 دولة الإنعقاد: شرم الشيخ (مصر) - Hotel Sharm Sheraton رسوم الإشتراك: ⚡ Euro 6250

### مقدمة:

العملاء أو المستهلكين أو المستفيدين أو Clients المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديم سلعة أو خدمة Good أو برنامج Service مشروع Program لهم Project.

أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدمتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تميز 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 برغباته واحتياجاته وابعاداته - هو المدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
- إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم والتزود بأساليب العناية بالعملاء.
- التزود بالمهارات السلوكية الالازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - والتزود ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدريب على أساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- التدرب على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
- تقديم 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 وممثلو خدمة العملاء الميدانية.

- المسؤولون عن حسابات العملاء.
- موظفو الائتمان المختصين.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة إلى هذه الدورة.

## **المحاور العامة للبرنامج:**

### **اليوم الأول:**

#### **- من الذي يدير مؤسسات الاعمال؟**

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

### **اليوم الثاني:**

#### **- أنماط العملاء وسلوكياتهم:**

- أهمية العميل.
- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم.
- تمرин لماذا تختلف مع العملاء.
- أنت السبب.
- مختبر الإدراك المتبادل.
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة.
- تمرин كيف تستجيب لطلابي 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 يحفر العميل للتعامل مع شركة معينة؟
- تمرير حب لعميلك ما تحب لنفسك.
- تمرير 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

**اليوم الرابع:**

**- المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:**

- مفهوم الاتصال الفعال.
- استقصاء فن الإنصات.
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء.
- استقصاء الاتصالات الشخصية الفعالة.

**اليوم الخامس:**

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

- مفهوم الخدمة.

- مربع الخدمة.

- مفهوم التميز في الخدمة.

- اسرار التميز في الخدمة.

- قواعد تقديم خدمة جيدة.

- فهم توقعات العملاء.

- ستة توقعات شائعة.

#### **اليوم السادس:**

#### **- التعامل مع شكوى العملاء:**

- استمع للعملاء.

- اتخاذ خطوات لحل المشكلة.

- كيف تحول الشكوى لفرصة.

- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء.

- خمسة مراحل للرد على اعترافات العملاء.

- كيف تطبق المراحل الخمسة في الموقع العملي.

#### **اليوم السابع:**

#### **- بناء وإدارة جودة الخدمة:**

- جودة الخدمة.

- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة.

- نماذج جودة الخدمة.

- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها.

#### **اليوم الثامن:**

#### **- القياس المقارن لتحسين الجودة:**

- 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 "Phases M.B".
- سبعة أدوات لتحسين الجودة "improvement quality of tools seven The".

#### **اليوم التاسع:**

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

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

#### **اليوم العاشر:**

#### **- خطة عمل للتميز في خدمة العملاء:**

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