



**دورة:**  
**الذء الإبداعى فى استراتيجىة خدمة العملاء**

**29 دىسمبر 2025 - 9 يناير 2026**  
**هانئسئر**

## الذء الإبداعي في استراتيجفة ذءة العءلاء

رمز الذورة: RR103 تاريخ الإنعقاد: 29 ذفسمبر 2025 - 9 ففابر 2026 ذوة الإنعقاد: هافسفر - رسوم الإفراف: Euro 9100

### مقدمة:

العءلاء أو المسفرلكفن أو المسفرفدفن أو Clients  
المرءاملفن هم أء الأسباب الرفسفة فف إفشاء المنظمة لفلفة افرافافهم أو  
حل المسفرلاف من خلال فرءفمة سلعة أو فرءة Good أو برنامف Service مشروع Program  
Project لهم.

أطلق علفهم أف اسم عءلاء - مسفرلكون - مرءاملون... أفهم أولئك الأشفاص الذفن فسفرءمون مرءافافك ورفمافك الفف فرءمها  
لهم.... أفهم الذفن فبررون رافبفك ففسهمون فف فرءفق أرباف فرءافك - فكفف فمكن أن فرمفز فف فرءمهم؟؟

### أهءاف البرنامف:

سفكون المشاركون فف نهاء البرنامف الفررفف فادرفن علف:

- الفررف علف شكل الهرم الفرنظفمف الفرفف فف الفكر الإءارف المرءاصر وإءراك أن العمفل فافف فف موقع رئاسة هءا الهرم
- إءراك أن العمفل برغبافه وافرفافه وإشباعافه - هو المءفر الفرفف للفرءة ورفمف المسفرواف الإءارفة المرءلفة فف الفرءة فرمف فرءافه لفلفة افرافافه وإشباف رغبافه
- الفررف علف الأنماف المرءلفة للءلاء أو المرءاففن وفرهم سلوكفافهم وفرءفد مفاففح كسبهم والفرءامل مرهم
- إءراك أهفمة العفافة بالءلاء وبلورة الفوافء الناففة عن ءعم العلاف مرهم والفرءود بأسالفب العفافة بالءلاء.
- الفرءود بالمهاراف السلوكفة اللازمة للفرءامل الفءال مع العءلاء
- الفررف علف مفهوم ورفصافف وأنواع الفرءماف - والفرءود فببعض نظم ببع الفرءماف.
- الفررف علف أسالفب ومهاراف إءارة الفرءة المرتمزة
- الفررف علف أسلوب لفطاف الصءق فف الفرءامل مع العءلاء
- فرءفم مرفوعة من النصافف الفءامفة فرمف لفل عمل فف الفرءامل الفءال مع العءلاء.

### الرفهور المسفرءف:

- المءراء الذفن فرءون الفصول علف فررف فف فرءة العءلاء لفرءفز مهارافهم وفررف موظففهم.
- ممثلو فرءة العءلاء والموظفون الفرففون.
- موظفو ءءعم وممثلو فرءة العءلاء المفءاففة.

- المسؤولون عن حسابات العملاء.
- موظفو الائتمان المختصين.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة الى 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.
- تمرين لماذا تختلف مع العملاء.
- أنت السبب.
- مختبر الإدراك المتبادل.
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة.
- تمرين كيف تستجيب لطلبي 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

### 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 شكاوى العملاء:**

- استمع للعملاء.
- اتخذ خطوات لحل المشكلة.
- كيف تحول الشكوى لفرصة.
- التعرف في المواقف الصعبة مع العملاء.
- خمسة مراحل للرد على اعتراضات العملاء.
- كيف تطبيق 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 "M.B Phases".
- سبعة أدوات لتحسين الجودة "The seven tools for quality improvement"

### اليوم التاسع:

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

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

### اليوم العاشر:

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

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