



دورة:
العلاقات العامة وخدمة العملاء

2025 - 13 - 17 أكتوبر
كايزيلانكا (المغرب)
New Hotel

العلاقات العامة وخدمة العملاء

رمز الدورة: RR12793 تاريخ الإنعقاد: 13 - 17 أكتوبر 2025 دولة الإنعقاد: كازبلانكا (المغرب) - Hotel New رسوم الإشتراك: 4500 Euro

المقدمة:

مرحباً 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، ستكسبون القدرة على تحسين التفاعل مع الجمهور، وستطورون استراتيجيات فعالة لبناء علاقات قوية وإدارة تجربة العملاء بشكل متميز. نحن متخصصون في هذه الرحلة التعليمية الملهمة، حيث نسعى جاهدين لتزويديكم بالأدوات والمهارات التي ستمكنكم 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 فعالة 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.
- مدربين ومسيرين 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.

ال يوم الثاني: دور خدمة العملاء

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

ال يوم الثالث: استراتيجيات العلاقات العامة

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

ال يوم الرابع: إدارة الأزمات والتحكم في الأضرار

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

ال يوم الخامس: تطبيق عملي وورش عمل

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