



هذا هو:  
**استراتيجيات منع الصراعات وتسويتها المنازعات**

30 نوفمبر - 11 ديسمبر 2025  
اسطنبول (تركيا)  
DoubleTree by Hilton Istanbul

## استراتيجيات نوع الصراعات وتسوية المنازعات

رمز المؤتمر: CO814      تاريخ الإنعقاد: 30 نوفمبر - 11 ديسمبر 2025      دولة الإنعقاد: اسطنبول (تركيا) - Istanbul Hilton by DoubleTree (تركيا) - سعر Euro 9600      لاشتراك:

### مقدمة:

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

أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدمتك التي تقدمها لهم.... أنهم الذين يبررون راتبك ويسيئون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تميز في خدمتهم؟؟

### أهداف المؤتمر:

سيكون المشاركون في نهاية المؤتمر 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 وشباعاته - هو المدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وشباع 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 الالزمة 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 للمؤتمر:**

### **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.
- تمرن لماذا تختلف مع العملاء.
- أنت السبب.
- مختبر الإدراك المتبادل.
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة.
- تمرن 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؟
- 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

### ال يوم الرابع:

### - المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء:

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

### ال يوم 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.

**ال يوم 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 اعتراضات العملاء.
- كيف تطبق المراحل الخمسة في الموقع العملي.

**ال يوم السابع:**

**- بناء وإدارة جودة الخدمة:**

- جودة الخدمة.
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة.
- نماذج جودة الخدمة.
- ستة خطوات لتحليل الجودة وتحسينها.

**ال يوم 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".

#### **ال يوم 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 مرتبطة 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.