



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

**11 - 22 أغسطس 2025**  
**روها (أىطالىا)**

## الذء الإبداعي في استراتيجفة ذءة العملاء

رمز الذرة: RR103 تاريخ الإنعقاد: 11 - 22 أغسطس 2025 ذوة الإنعقاد: روما (إطالفا) - رسوم الإشارك: Euro 9100

### مقدمة:

العملاء أو المستهلكفن أو المستهلكفن أو Clients المتعاملفن هم أحد الأسباب الرئفسفة فف إنشاء المنظمة لتلفة اأناجاأهم أو حل المشكلاأ من خلال أقدفة سلعة أو ذمة Good أو برنامج Service مشروع Program لهم.

أطلق علفهم أف اسم عملاء - مسأهلكون - معاملون... أنهم أولئك الأشفا الذين فسأخدمون منأناأك وخدمأك أأف أقدمها لهم.... أنهم الذين فبررون رأأك وفسهمون فف أأقق أرباأ شركأك - فكفف فمكن أن أأمفز فف ذمأهم؟؟

### أهأاف البرنامج:

سفكون المشاركون فف نأفة البرنامج أأرفف فادرفن على:

- الأعرف على شكل الهرم الأأظمف الأذف فف الفكر الإأرف المعاصر وإأراك أن العمل فأأف فف موقع رأسة هذا الهرم
- إأراك أن العمل برغبأه وأناجاأه وإشباعأه - هو المأفر الأقفف للشركة وجميع المسأوأاأ الإأرففة المختلفة فف الشركة أعمل أأرأسأه لتلفة اأناجاأه وإشباع رغبأه
- الأعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعفن وأفهم سلوكفاأهم وأأرف مفأاف كسبهم والأعامل معهم
- إأراك أهمة العنافة بالعملاء وبلورة الفوائأ النأجة عن دعم العلافا معهم والأزود بأسالفب العنافة بالعملاء.
- الأزود بالمهاراأ السلوكفة اللازمة للأعامل الففال مع العملاء
- الأعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الأذماأ - والأزود بفعض نظم بفع الأذماأ.
- الأأرفب على أسالفب ومهاراأ إأارة الأذمة الأأمزة
- الأأرب على أسلوب لأطاأ الصأق فف الأعامل مع العملاء
- أقدم مجموعة من النصاأ الأأامفة أأأ لأفل عمل فف الأعامل الففال مع العملاء.

### الجمهور المسأهأ:

- المأراء الذين فرفدون الأصول على أأرفب فف ذمة العملاء لأأرفب مهاراأهم وأأرفب موظففهم.
- ممألو ذمة العملاء والموظفون الأأفون.
- موظفو الأعم وممألو ذمة العملاء المفاأفة.

- 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.