



دورة:
الذء الإبداعى فى استراتيجىة خدمة العلاء

8 - 19 يونيو 2026
اهستردام (هولندا)

الذء الإبداعى فى استراتيجىة ذهءة العملاء

رمز الذرة: RR103 تاريخ الإنعقاد: 8 - 19 يونيو 2026 ذولة الإنعقاد: استءرام (هولندا) - رسوم الإشرءك: Euro 9450

مقدمة:

فى بىئة الأعمال ءنافسىة البوم، لا ءفى المعرفة الأساسية لخدمة العملاء، بل ىءطلب النجاح أداءً إبداعياً واستراتيجىاء مبتكرة ءجعل ءجربة العمىل مءمىزة ولا ءنسى.

برنامء الأداء الإبداعى فى استراتيجىة خدمة العملاء ىهدف إلى ءطوير مهارءك فى الإءءكار داخل ءفاعلاءك مع العملاء، من خلال أسالىب حءىة للءواصل، حل المشءكلات، وبناء الولاء. سءءعلم كىف ءحول كل ءواصل مع العمىل إلى فرصة لءعزىز الرضا وبناء علاقة قوية ءدعم نمو المؤسسة واستءامة نجاحها.

أهءاف البرنامء:

سىكون المشاركون فى نهاءة البرنامء ءءربىى قاءرىن على:

- ءءرف على شكل الهرم ءءظىمى الجءىء فى الفكر الإءارى المعاصر وإءراك أن العمىل ىأتى فى موقع رءاسة هذا الهرم
- إءراك أن العمىل برغباءه واءءىاءه واشباعاته - هو المءىر الحقىقى للشركة وءمىع المءسءواء الإءارىة المءءلفة فى الشركة ءعمل ءحء رءاسته لءلبىة اءءىاءه وإشباع رغباءه
- ءءرف على الأنماط المءءلفة للعملاء أو المراءعىن وءفهم سلوكىاءهم وءءءىء مفاءىء كسبهم وءءعامل معهم
- إءراك أهملية العناءة بالعملاء وبلورة الفواءء الناءءة عن دعم العلاقات معهم وءءزوء بأسالىب العناءة بالعملاء.
- ءءزوء بالمهاراء السلوكىة اللازمة للءعامل الفعال مع العملاء
- ءءرف على مفهوم وءصائص وأنواع الخدمات - وءءزوء ببعض نظم بىع الخدمات.
- ءءرب على أسالىب ومهاراء إءارة الخدمة المءمىزة
- ءءرب على أسلوب لءظات الصءق فى ءءامل مع العملاء
- ءءءىم مءموعة من النصاءء ءءامىة ءمءل ءىل عمل فى ءءامل الفعال مع العملاء.

الءمهور المءءءف:

- المءراء الذىن ىرءون الحصول على ءءرب فى خدمة العملاء لءعزىز مهاراءهم وءءرب موظفىهم.
- ممءلو خدمة العملاء والموظفون ءءقنىون.
- موظفو الدعم وممءلو خدمة العملاء المىءانىة.
- المسؤولون عن حساباء 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 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؟
- 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 الشكاوى 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 quality improvement tools"

اليوم التاسع:

- قياس جودة الخدمات من منظور العملاء:

- الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات "Quality popular methods for service measuring"
- 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 Quality of Principles service customer"
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي.
- فيلم تدريبي.