



دورة:

الاداء الإبداعي في استراتيجية خدمة العملاء

22 نوفمبر - 3 ديسمبر 2026
المنامة (البحرين)

الذء الإبداعى فى استراتيجىة ذهة العملاء

رمز الذرة: RR103 تاريخ الإنعقاد: 22 نوفمبر - 3 ديسمبر 2026 ذوة الإنعقاد: الهناهة (البهرىن) - رسور الإشرارك: Euro 7350

مقدمة:

فى بىئة الأعمال التنافسىة البوم، لا تكفى المعرفة الأساسىة لخدمة العملاء، بل ىتطلب النجاح أداءً إبداعىًا واستراتيجىات مبتكرة تجعل تجربة العميل متمىزة ولا تُنسى.

برنامج الأداء الإبداعى فى استراتيجىة خدمة العملاء ىهدف إلى تطوير مهارارك فى الابتكار داخل تفاعلك مع العملاء، من خلال أسالىب حدىثة للتواصل، حل المشكلك، وبناء الولاء. سىتعلم كىف تحول كل تواصل مع العميل إلى فرصة لتعزيز الرضا وبناء علاقة قوية تدعم نمو المؤسسة واستدامة نجاحها.

أهءاف البرنامج:

سىكون المشاركون فى نهائة البرنامج التدرىبى قادرىن على:

- التعرف على شكل الهرم التنظىمى الجدىد فى الفكر الإءارى المعاصر وإءراك أن العميل ىأتى فى موقع رئاسة هذا الهرم
- إءراك أن العميل برغبانه واهتىاجاته واشباعاته - هو المءىر الحقىقى للشركة وجمىع المستوىات الإءارىة المختلفة فى الشركة تعمل تحت رئاسته لئلبىة اهتىاجاته وإشباع رغباته
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراءعىن وتفهم سلوكىاتهم وءحءىد مفاتىح كسبهم والتعامل معهم
- إءراك أهملية العناىة بالعملاء وبلورة الفوائء الناتجة عن دعم العلاقات معهم والتزوء بأسالىب العناىة بالعملاء.
- التزوء بالمهارات السلوكىة اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - والتزوء ببعض نظم بىع الخدمات.
- التدرىب على أسالىب ومهارات إءارة الخدمة المتمىزة
- التءرب على أسلوب لءظات الصءق فى التعامل مع العملاء
- ءقءىم جموعة من النصائح الختامىة تمثل ءىل عمل فى التعامل الفعال مع العملاء.

الجمهور المستهءف:

- المءراء الذىن ىرءون الحصول على تدرىب فى خدمة العملاء لتعزيز مهاراتهم وتدرىب موظفىهم.
- ممثلو خدمة العملاء والموظفون ءقنىون.
- موظفو الدعم وممثلو خدمة العملاء المىءانىة.
- 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 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 tools 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.