



**دورة:**  
**الثناء الإبداعي في استراتيجية خدمة العملاء**

**24 أغسطس - 4 سبتمبر 2026**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

## الذء الإبداعى فى استراتيجىة ذهة العملاء

رمز الذرة: RR103 تاريخ الإنعاء: 24 أغسطس - 4 سبأبر 2026 ذوة الإنعاء: كوالالهور (مالىزىا) - رسوم الإشارك: Euro 9450 □

### 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 مهاراك فى الابتكار داخل تفاعلك مع العملاء، من خلال أسالىب حذىة للتواصل، حل المشكلك، وبناء الولاء. سىتعلم كىف تحول كل تواصل مع العميل إلى فرصة لتعزىز الرضا وبناء علاقة قوية تدعم نمو المؤسسة واستدامة نجاحها.

### أهداف البرنامج:

سىكون المشاركون فى نهاية البرنامج التدرىبى قادرىن على:

- التعرف على شكل الهرم التنظىمى الجدىد فى الفكر الإدارى المعاصر وإدراك أن العميل ىأتى فى موقع رئاسة هذا الهرم
- إدراك أن العميل برغبانه واحىاجاته واشباعاته - هو المدىر الحقىقى للشركة وجمىع المستوىات الإدارية المكىلفة فى الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبىة احىاجاته وإشباع رغباته
- التعرف على الأنماط المكىلفة للعملاء أو المراجعىن وتفهم سلوكىاتهم وىتحىد مفاتىح كسبهم والتعامل معهم
- إدراك أهمية العناىة بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم والتزود بأسالىب العناىة بالعملاء.
- التزود بالمهارات السلوكىة اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - والتزود ببعض نظم بىع الخدمات.
- التدرىب على أسالىب ومهارات إدارة الخدمة المتمىزة
- التدرىب على أسلوب لحظات الصدىق فى التعامل مع العملاء
- تقديم مجموعة من النصائح الختامىة تمثل دلىل عمل فى التعامل الفعال مع العملاء.

### الجمهور المستهدف:

- المدرء الذىن ىرىدون الحصول على تدرىب فى خدمة العملاء لتعزىز مهاراتهم وتدرىب موظفىهم.
- ممثلو خدمة العملاء والموظفون التقنىون.
- موظفو الدعم وممثلو خدمة العملاء المىدانىة.
- 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 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 "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 Principles of service customer Quality"
- مختبر علمي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع العملي.
- فيلم تدريبي.