



**دورة:**

**الذء الإبداعى فى استراتيجىة خدمة العملاء**

**26 إبرىل - 7 مايو 2026**

**اسطنبول (تركىا)**

**DoubleTree by Hilton Istanbul**

## الذء الإبداعى فى استراتيجىة ذهة العلاء

رمز الذرة: RR103 تاريخ الإنعاد: 26 إبرىل - 7 هابو 2026 ذوة الإنعاد: اسطنبول (تركىا) - Istanbul Hilton by DoubleTree رصور  
الإشراك: Euro 9450

### مقدمة:

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

برنامء الأداء الإبداعى فى استراتيجىة خدمة العلاء ىهدف إلى تطوبر مهاراك فى الابتكار داخل تفاعلاك مع العلاء، من خلال أسالىب حدىثة للتواصل، حل المشكلاك، وبناء الولاء. سىتعلم كىف تحول كل تواصل مع العمىل 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 العمىل ىأتى فى موقع رئاسة هذا الهرم
- إدراك أن العمىل برغبانه واحتىاجاته وإشباعه - هو المدىر الحقىقى للشركة وجمىع المستوبات الإدارية المختلفة فى الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبىة احتىاجاته وإشباع رغباته
- التعرف على الأنماط المختلفة للعلاء أو المراجعىن وتفهم سلوكىاتهم وتحدىد مفاتىح كسبهم والتعامل معهم
- إدراك أهمية العناىة بالعلاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم والتزود بأسالىب العناىة بالعلاء.
- التزود بالمهارات السلوكىة اللازمة للتعامل الفعال مع العلاء
- 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 العلاء
- تقدىم مجموعة من النصائح الختامىة تمثل دلىل عمل فى التعامل الفعال مع العلاء.

### الجمهور المستهدف:

- المدرء الذىن ىرىدون الحصول على تدرىب فى خدمة العلاء لتعزىز مهاراتهم وتدرىب موظفىهم.
- ممثلو خدمة العلاء والموظفون التقنىون.
- موظفو الدعم وممثلو خدمة العلاء المىدانىة.
- المسؤولون عن حسابات العلاء.

- 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 "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.