دورة:

خدمة العملاء والتفاوض

28 سبتمبر - 2 أكتوبر 2026

تبليسي

خدمة العملاء والتفاوض

رمز الدورة: RR12918 **تاريخ الإنعقاد:** 28 سبتمبر - 2 أكتوبر 2026 **دولة الإنعقاد:** تبليسي - **رسوم الإشتراك:** 5750 Euro

المقدمة:

تعتبر خدمة العملاء من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات لضمان رضا العملاء، بينما تلعب مهارات التفاوض دورًا محوريًا في حل المشكلات وتحقيق الفوائد المتبادلة. في هذه الدورة التدريبية، ستتعرف على أهم أساليب خدمة العملاء الفعالة وكيفية تحسينها، بالإضافة إلى تطوير مهارات التفاوض اللازمة للتفاعل مع العملاء بشكل احترافي وبناء علاقات دائمة.

أهداف البرنامج:

- فهم أهمية خدمة العملاء وتأثيرها على سمعة المؤسسة.
- اكتساب مهارات التفاوض في بيئات عمل مختلفة.
- تطوير استراتيجيات حل المشكلات لتحقيق رضا العملاء.
- تحسين مهارات التواصل الفعّال مع العملاء.
- بناء علاقات مستدامة مع العملاء من خلال تقنيات تفاوض محترفة.

الكفاءات:

- مهارات تواصل فعّالة
- القدرة على حل المشكلات
- المهارات التفاوضية المتقدمة
- إدارة النزاعات
- التفكير الاستراتيجي

الجمهور المستهدف:

- موظفو خدمة العملاء.
- ممثلو المبيعات.
- مدراء العلاقات العامة.
- الأشخاص الذين يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر.
- أي شخص يسعى لتحسين مهاراته في التفاوض وخدمة العملاء.

المحاور التدريبية:

اليوم الأول:

- مقدمة في خدمة العملاء: تعريفات وأهميتها.
- فهم توقعات العملاء وتجاوزها.
- مهارات التواصل الفعّال مع العملاء.

اليوم الثاني:

- أنواع العملاء وكيفية التعامل مع كل نوع.
- استراتيجيات حل المشكلات ورضا العملاء.
- إدارة النزاعات وتجاوز الخلافات.

اليوم الثالث:

- مفهوم التفاوض وأهدافه في بيئة العمل.
- أساليب التفاوض الناجح.
- مراحل التفاوض: من التحضير إلى الاتفاق.

اليوم الرابع:

- تقنيات التعامل مع العملاء الصعبين.
- التفاوض تحت الضغط: مهارات التعامل مع المواقف الصعبة.
- بناء علاقات مستدامة مع العملاء.

اليوم الخامس:

- تمارين عملية ومواقف محاكية لخدمة العملاء والتفاوض.
- التقييم الختامي واختبار الكفاءات.
- تطبيق الاستراتيجيات المكتسبة في العمل اليومي.