



**دورة:**

**الأخصائي المهتمود في خدمة العملاء**

**28 سبتمبر - 2 أكتوبر 2026**  
**جنيف (سويسرا)**

## الأخصائي المهتم في خدمة العملاء

رمز الدورة: RR12557 تاريخ الإنعقاد: 28 سبتمبر - 2 أكتوبر 2026 دولة الإنعقاد: جنيف (سويسرا) - رسوم الإشتراك: Euro 6050

### مقدمة

يحتاج كل موظف يعمل مباشرة مع العملاء إلى قاعدة متينة من مهارات "خدمة العملاء". تتناول هذه الدورة معظم الموضوعات التي تغطي ما هو مطلوب من قبل أي موظف يتعامل مباشرة مع العملاء الداخليين أو الخارجيين. وبالإضافة إلى ذلك، تتيح هذه الدورة للمشاركين الفرصة لإظهار ما تعلموه والحصول على شهادة ميرك للمحترفين بالإضافة إلى شهادة الحضور.

### المنهجية:

تستخدم هذه الدورة مزيجاً من تقنيات التدريب التفاعلية مثل العروض التقديمية الموجزة التي يقدمها المستشار تليها الأسئلة الشفوية والكتابية ودراسات الحالة وتمارين لعب الأدوار وعرض بعض مقاطع فيديو وغيرها.

### أهداف الدورة:

#### سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- شرح أهمية ثقافة خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية
- تحليل الأنماط السلوكية الأساسية للشخصيات المختلفة من العملاء وأفضل الطرق للتعامل معها
- ممارسة الاستراتيجيات التي تهدف إلى استعادة ولاء العملاء
- تعريف عملية إدارة نظام شكاوى العملاء
- دراسة وممارسة تقنيات مهارات التواصل الفعال مع العملاء

### الفئات المستهدفة:

- المدراء
- المشرفون
- موظفو خدمة العملاء الداخليين
- موظفو خدمة العملاء الخارجيين

### الكفاءات المستهدفة:

- التوجه نحو خدمة العملاء
- السيطرة على المشاعر
- النظرة التعاطفية
- المرونة
- قراءة الناس

- الثقة بالنفس

## محاور البرنامج:

### اليوم الأول: أساسيات خدمة العملاء وجودة الخدمة

- مقدمة في خدمة العملاء
- تعريف خدمة العملاء
- أبعاد الخدمة
- التعامل مع احتياجات العملاء
- الحصول على رضا العملاء من خلال معايير الجودة
- التميز في خدمة العملاء
- مكونات جودة الخدمة
- جودة الخدمة

### اليوم الثاني: نماذج جودة الخدمة وتجربة العميل

- فجوات جودة الخدمة
- نموذج RATER
- أبعاد نموذج RATER
- العوامل التي تجذب اهتمام العملاء
- تجاوز توقعات العملاء
- وضع معايير أداء جودة الخدمة

### اليوم الثالث: إدارة شكاوى العملاء

- أنظمة شكاوى العملاء
- تعريف الشكاوى
- من هم مقدمو الشكاوى
- مصادر الشكاوى
- لماذا لا يشتكي معظم العملاء
- أنواع الشكاوى
- التعامل مع الشكاوى: نموذج I.S.P.E.P

### اليوم الرابع: ولاء العملاء وإدارة العلاقات

- ولاء العملاء
- مبادئ النجاح
- من هو العميل المخلص
- استراتيجيات للحفاظ على ولاء العملاء
- لماذا تفقد الشركات عملاءها
- أسس تقديم خدمة "مميزة"
- إلهام الموظفين
- مبادئ إلهام الموظفين فلسفة A.P.E.A
- إثارة اهتمام الموظفين
- إشراك الموظفين
- ممارسة مهارات جديدة
- التطبيق الواقعي

### اليوم الخامس: مهارات التعامل والتواصل مع العملاء

- تصنيف الشخصيات المختلفة للعملاء
- أصحاب المراس والسلوك الصعب
- خصائص الأشخاص صعب المراس

- الأجوبة المقترحة
- الشخصيات الرئيسية الست التي تقود إلى الخلاف وكيفية التعامل معها
- التواصل الفعال مع العملاء
- تعريف التواصل
- أهداف التواصل
- التواصل كعامل نجاح أساسي
- التواصل مع العملاء
- قراءة لغة الجسد لدى العملاء
- خصائص المستمع الجيد
- السلوكيات التي تعيق الإنصات
- كيف تكون منصتاً فعالاً