



دورة:
التميز في خدمة العملاء: استراتيجيات تحقيق رضا العملاء
وولانهر

8 - 10 نوفمبر 2026
اسطنبول (تركيا)
DoubleTree by Hilton Istanbul

التميز في خدمة العملاء: استراتيجيات تحقيق رضا العملاء وولائهم

رمز الدورة: RR13502 تاريخ الإنعقاد: 8 - 10 نوفمبر 2026 دولة الإنعقاد: اسطنبول (تركيا) Istanbul Hilton by DoubleTree - رسوم الاشتراك: Euro

المقدمة

في ظل بيئة الأعمال التنافسية وارتفاع توقعات العملاء، أصبحت جودة خدمة العملاء وتميزها أحد أهم العوامل التي تحدد نجاح المؤسسات واستدامة أعمالها. فالعميل لم يعد يقيم المؤسسة بناءً على جودة المنتج أو الخدمة فقط، بل أصبح يقيم التجربة الكاملة التي يمر بها منذ أول نقطة تواصل وحتى ما بعد تقديم الخدمة.

وقد صُمم هذا البرنامج التدريبي من قبل **Global Horizon Training Center** لتمكين المشاركين من اكتساب أفضل الممارسات العالمية في التميز في خدمة العملاء، وبناء تجربة عميل استثنائية، والتعامل باحترافية مع مختلف فئات العملاء، وتحويل الشكاوى إلى فرص لتعزيز الولاء، بما يساهم في رفع جودة الخدمات وتحقيق التميز المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة.

أهداف البرنامج

بنهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مفهوم التميز في خدمة العملاء ودوره في تحقيق النجاح المؤسسي.
- تطبيق أفضل الممارسات العالمية في تقديم خدمات عالية الجودة.
- تطوير مهارات التواصل الفعال وبناء علاقات إيجابية مع العملاء.
- التعامل باحترافية مع الاعتراضات والشكاوى والعملاء ذوي المواقف الصعبة.
- تحسين تجربة العميل وتعزيز مستويات الرضا والولاء.
- استخدام مؤشرات الأداء لقياس جودة خدمة العملاء وتحسينها.
- إعداد خطة عملية لتطوير خدمات العملاء داخل المؤسسة.

منهجية التدريب

يعتمد البرنامج على أساليب تدريبية تفاعلية تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، وتشمل:

- المحاضرات التفاعلية.
- ورش العمل التطبيقية.
- دراسات الحالة الواقعية.
- تمثيل الأدوار Play Role.
- المحاكاة العملية لمواقف خدمة العملاء.
- المناقشات الجماعية وتبادل الخبرات.
- التقييمات والتغذية الراجعة.

الفئة المستهدفة

- موظفو خدمة العملاء.

- موظفو مراكز الاتصال.
- موظفو الاستقبال وخدمات المتعاملين.
- مسؤولو العلاقات مع العملاء.
- فرق المبيعات والدعم الفني.
- المشرفون ومدراء خدمة العملاء.
- جميع الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء.

الأثر المؤسسي

يسهم البرنامج في:

- رفع مستوى رضا العملاء وتحسين تجربتهم.
- تعزيز ولاء العملاء وزيادة معدلات الاحتفاظ بهم.
- تحسين جودة الخدمات وتقليل الشكاوى.
- رفع كفاءة موظفي خدمة العملاء في التعامل مع مختلف المواقف.
- دعم ثقافة التميز والتحسين المستمر في تقديم الخدمات.
- تعزيز الصورة المؤسسية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: أسس التميز في خدمة العملاء وبناء تجربة العميل

- مفهوم خدمة العملاء والتميز في تقديم الخدمة.
- ثقافة العميل أولاً وأثرها في نجاح المؤسسة.
- الفرق بين خدمة العملاء وتجربة العميل Experience Customer.
- رحلة العميل Journey Customer ونقاط الاتصال Touchpoints Customer.
- فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- أنماط العملاء وكيفية التعامل مع كل نمط.
- مهارات التواصل الفعال، والإنصات الإيجابي، والذكاء العاطفي في خدمة العملاء.
- **ورشة عمل:** تحليل رحلة العميل وتحسين تجربة الخدمة.

اليوم الثاني: مهارات التعامل الاحترافي مع العملاء وتحسين جودة الخدمة

- معايير الجودة في خدمة العملاء وأفضل الممارسات العالمية.
- مهارات بناء الثقة والعلاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- التعامل مع العملاء الصعبيين والغاضبين باحترافية.
- إدارة الشكاوى والاعتراضات وتحويلها إلى فرص لتعزيز الولاء.
- إدارة المواقف الصعبة وضغوط العمل في بيئة خدمة العملاء.
- استخدام لغة التواصل الإيجابية لتحقيق رضا العملاء.
- **تمثيل أدوار Play Role:** محاكاة مواقف واقعية في خدمة العملاء.

اليوم الثالث: قياس الأداء وتحقيق التميز المستدام في خدمة العملاء

- مؤشرات الأداء الرئيسية في خدمة العملاء KPIs Service Customer.
- قياس رضا العملاء باستخدام مؤشرات CSAT و NPS و CES.
- استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء CRM لتحسين جودة الخدمة.
- توظيف التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمة العملاء.
- بناء ثقافة التحسين المستمر والتميز في خدمة العملاء.

- إعداد خطة عمل لتحسين تجربة العملاء داخل المؤسسة.
- **ورشة عمل ختامية:** تصميم مبادرة مؤسسية لتحقيق التميز في خدمة العملاء وعرضها ومناقشتها.