



**دورة:**  
**التميز في خدمة العملاء ومهارات التواصل الفعال**

**21 - 25 يونيو 2027**  
**لندن (المملكة المتحدة)**

## التعزيز في خدمة العملاء ومهارات التواصل الفعال

رمز الدورة: MA13520 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 يونيو 2027 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### مقدمة البرنامج

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد موظفي خدمة العملاء في الصفوف الأمامية بالمهارات والمعارف الأساسية اللازمة لتقديم تجربة عملاء متميزة، والتواصل بفعالية، وإدارة التفاعلات مع العملاء بثقة واحترافية، والتعامل مع المواقف الصعبة بكفاءة. كما يتعرف المشاركون على سلوكيات العملاء المختلفة، وأساليب بناء الثقة والعلاقة الإيجابية معهم، وطرق حل المشكلات والنزاعات، بما يساهم في تعزيز رضا العملاء وولائهم، وذلك من خلال تطبيقات عملية وتمارين مستوحاة من بيئات العمل الواقعية.

### الفئة المستهدفة

- موظفو خدمة العملاء.
- موظفو مراكز الاتصال Center Call.
- موظفو الاستقبال وخدمة المراجعين.
- أخصائيو دعم العملاء.
- مسؤولو علاقات العملاء.
- موظفو المبيعات وخدمة ما بعد البيع.
- موظفو مكاتب المساعدة Desk Help.
- رؤساء الفرق والمشرفون على فرق خدمة العملاء.
- جميع الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء.
- الراغبون في تطوير مهارات التواصل وخدمة العملاء.

### أهداف البرنامج التدريبي

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على مفهوم خدمة العملاء المتميزة ومعايير جودتها.
- فهم سلوكيات العملاء وأنماط شخصياتهم المختلفة.
- تطبيق نموذج خدمة العملاء وإدارة رحلة العميل بكفاءة.
- التمييز بين أساليب التعامل مع العملاء وجهاً لوجه وعبر الهاتف.
- التعرف على الأنماط اللغوية البصرية والسمعية والحسية واستخدامها في التواصل.
- فهم عناصر لغة الجسد وكيفية توظيفها لبناء الثقة مع العملاء.
- التعرف على مكونات نبرة الصوت وتأثيرها في التواصل الفعال.
- تطوير مهارات الاتصال والتواصل الاحترافي مع مختلف أنواع العملاء.
- التعامل باحترافية مع العملاء الصعبين وحل النزاعات.
- تعزيز رضا العملاء ورفع مستوى الولاء للمنظمة.

### المحاور التفصيلية للبرنامج

## اليوم الأول: أساسيات خدمة العملاء

- مقدمة في خدمة العملاء.
- مفهوم جودة خدمة العملاء.
- بناء ثقافة التميز في خدمة العملاء.
- تحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- أهمية تقديم خدمة عملاء متميزة.
- دور خدمة العملاء في تعزيز ولاء العملاء.
- دراسة حالة: أفضل وأسوأ ممارسات خدمة العملاء.
- مبدأ "WOW" في تجاوز توقعات العملاء.
- إدارة توقعات العملاء الداخليين والخارجيين.
- أهمية الانطباع الأول وأثره في تجربة العميل.

## اليوم الثاني: فهم العملاء وسلوكياتهم

- فهم احتياجات وسلوكيات العملاء.
- أنماط وشخصيات العملاء.
- الشخصيات الست الأكثر تسبباً في النزاعات وكيفية التعامل معها.
- أساليب التعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء.
- تمرين عملي: التعرف على نمط الشخصية.
- لغة جسد العميل.
- حركات الرأس ودلالاتها في التواصل.
- أوضاع الجسم ومؤشرات التواصل.
- خصائص نبرة صوت العميل.
- خصائص المتحدثين البصريين والسمعيين.
- تمرين عملي لتحليل مواقف العملاء.

## اليوم الثالث: مهارات الاتصال في خدمة العملاء

- إيصال رسالة خدمة العملاء بفعالية.
- نشر ثقافة خدمة العملاء داخل المؤسسة.
- فهم أنماط التواصل المختلفة للعملاء.
- بناء الثقة والعلاقة الإيجابية مع العملاء.
- أساليب التعلم والتواصل المفضلة لدى العملاء.
- مهارات الاتصال الفعال.
- مهارات طرح الأسئلة.
- أفضل الممارسات والأخطاء الشائعة في التواصل.
- وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على توقعات العملاء.
- أساسيات الاتصال وأهدافه.
- التواصل الاحترافي مع العملاء.

## اليوم الرابع: مهارات التواصل المتقدمة والتعامل مع العملاء

- خصائص الاتصال الفعال.
- أساليب الترحيب والتعامل مع العملاء.
- التعرف على الأنماط اللغوية البصري - السمعي - الحسي.
- تمارين عملية على مهارات التواصل.

- بناء الألفة والثقة المواءمة والمجاراة.
- قنوات الاتصال المختلفة.
- التعامل مع العملاء الصعبيين.
- توجيه الحوار وإدارة التواصل مع العميل.
- إدارة النزاعات في خدمة العملاء.
- تمارين عملية على مواقف واقعية مع العملاء.

### **اليوم الخامس: المهارات التطبيقية وعمليات خدمة العملاء**

- أساسيات وإجراءات خدمة العملاء.
- الترحيب بالعملاء بطريقة احترافية.
- تحويل العملاء إلى الجهة المختصة بكفاءة.
- التعامل الاحترافي مع استفسارات العملاء عبر البريد الإلكتروني.
- معالجة الشكاوى ومتابعة طلبات العملاء.
- الحفاظ على رضا العملاء وتعزيز الولاء.
- قياس جودة خدمة العملاء ومؤشرات الأداء.
- أفضل الممارسات في خدمة العملاء.
- التمارين التطبيقية النهائية.
- التقييم الختامي ومناقشة حالات عملية.