



## دورة التحديات والضغوط التي تواجه ضمان الجودة في خدمة العملاء

أبرز الصعوبات التشغيلية والرقابية التي تواجه فرق الجودة، مع تقديم حلول عملية لتعزيز الكفاءة وتحسين تجربة العملاء.

فندق فور سيزونز الرياض في مركز المملكة

الفندق :

الرياض

المدينة :

2026-04-30

تاريخ النهاية :

2026-04-26

تاريخ البداية :

\$ 3950

السعر :

Week 1

الفترة :

## فكرة الدورة التدريبية

العملاء، أو المستهلكين، أو المستفيدين، أو المتعاملين هم أحد الأسباب الرئيسية في إنشاء المنظمة لتلبية احتياجاتهم أو حل المشكلات من خلال تقديم سلع، أو خدمة، أو برنامج، أو مشروع لهم. أطلق عليهم أي اسم عملاء - مستهلكون - متعاملون... أنهم أولئك الأشخاص الذين يستخدمون منتجاتك وخدماتك التي تقدمها لهم... أنهم الذين يبررون راتبك ويسهمون في تحقيق أرباح شركتك - فكيف يمكن أن تتميز في خدمتهم؟؟

## أهداف الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون في نهاية هذه الدورة التدريبية :

- التعرف على شكل الهرم التنظيمي الجديد في الفكر الإداري المعاصر وإدراك أن العميل يأتي في موقع رئاسة هذا الهرم
- إدراك أن العميل برغباته واحتياجاته وإشاعته هو المدير الحقيقي للشركة وجميع المستويات الإدارية المختلفة في الشركة تعمل تحت رئاسته لتلبية احتياجاته وإشباع رغباته
- التعرف على الأنماط المختلفة للعملاء أو المراجعين وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم
- إدراك أهمية العناية بالعملاء وبلورة الفوائد الناتجة عن دعم العلاقات معهم وتزويد المشاركين بأساليب العناية بالعملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات السلوكية اللازمة للتعامل الفعال مع العملاء
- التعرف على مفهوم وخصائص وأنواع الخدمات - وتزويد المشاركين ببعض نظم بيع الخدمات.
- التدريب على أساليب ومهارات إدارة الخدمة المتميزة
- تدريب المشاركين على أسلوب لحظات الصدق في التعامل مع العملاء
- تقديم مجموعة من النصائح الختامية تمثل دليل عمل في التعامل الفعال مع العملاء.

## الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية موجهة لـ:

- مديرو فرق خدمة العملاء: للتعرف على أساليب تحسين الجودة وتطوير معايير الخدمة.
- مسؤولو الجودة: لتطوير أدوات وأساليب متابعة جودة الخدمة وتقييم الأداء.
- موظفو خدمة العملاء: لتحسين مهاراتهم وتقديم خدمة عالية الجودة تلي توقعات العملاء.
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات: لتمكينهم من فهم معايير الجودة في خدمة العملاء وتعزيز رضا العملاء وولائهم.
- المهتمون بمسارات مهنية في خدمة العملاء: لفهم أهمية الجودة وكيفية تطبيق معاييرها لرفع مستوى الخدمة.

## منهجية الدورة

تركز الدورة على إدارة علاقات العملاء بدءًا من فهم الهيكل التنظيمي للشركات وأهمية العملاء في صياغة الاستراتيجيات وتحقيق الارتباط بين العميل والمؤسسة، مع دراسة أنماط وسلوكيات العملاء والتعلم من الشركات الناجحة. كما تتناول مهارات التعامل مع العملاء من خلال مختبرات عملية وتمرين لفهم الاختلافات وإدارة العملاء الغاضبين، إضافةً إلى تعزيز التميز في خدمة العملاء ومعرفة احتياجاتهم الفعلية. وتستعرض الدورة تطوير علاقات مستدامة مع العملاء عبر مبادئ الاتصال الفعّال والمهارات السلوكية واستقصاء توقعات العملاء لضمان جودة الخدمة. ويشمل البرنامج أيضًا كيفية التعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص، وبناء وإدارة الجودة من خلال تحليل الأبعاد المختلفة واتخاذ خطوات لتحسينها. وختامًا، يتم التركيز على قياس وتطوير جودة الخدمة باستخدام أدوات تحسين الجودة والقياس المقارن ووضع خطط عملية لتطبيق مبادئ خدمة العملاء وتعزيز التميز المؤسسي.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: مفاهيم أساسية في إدارة علاقات العملاء

- من يدير مؤسسات الأعمال؟
- الهرم التنظيمي في الفكر المعاصر.
- مفهوم العملاء وتطور الاهتمام بهم.
- العميل يدير الشركة.
- كيف يتحقق الارتباط بين العميل والشركة.
- التعلم من الشركات الناجحة.
- أنماط العملاء وسلوكياتهم.
- أهمية العميل.

### اليوم الثاني: مهارات التعامل مع العملاء

- مختبر أهمية العملاء وكيفية التعامل معهم.
- تمرين "لماذا تختلف مع العملاء".
- مختبر الإدراك المتبادل.
- كيف ترى نفسك كمقدم خدمة.
- كيف تتعامل مع عميل غاضب؟
- ماهية التميز في خدمة العملاء.
- ماذا يريد العملاء؟
- تمرين "حب لعميلك ما تحب لنفسك".

### اليوم الثالث: تطوير علاقات مستدامة مع العملاء

- دستور التعامل مع العملاء.
- رؤية وتصورات وقيم شركة فورد.
- استقصاء مناخ التميز.
- استقصاء فن الإنصات.
- المهارات السلوكية للتعامل مع العملاء.
- خلاصة الخلاصة في الاتصال بالعملاء.
- العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء.
- فهم توقعات العملاء.

### اليوم الرابع: ال تعامل مع شكاوى العملاء وتحسين الجودة

- التعامل مع شكاوى العملاء.
- استمع للعملاء واتخذ خطوات لحل المشكلات.
- تحويل الشكوى إلى فرصة.
- مراحل الرد على اعتراضات العملاء.
- بناء وإدارة جودة الخدمة.
- الأبعاد الخمس لجودة الخدمة.
- ست خطوات لتحليل الجودة وتحسينها.

### اليوم الخامس: قياس وتطوير جودة الخدمة

- مفهوم القياس المقارن وأنواعه.
- سبعة أدوات لتحسين الجودة.
- قياس جودة الخدمات من منظور العملاء.
- طرق قياس جودة الخدمات (الشكاوى، الرضا، الفجوة).
- خطة عمل للتميز في خدمة العملاء.
- المبادئ الاثني عشر لخدمة العملاء.
- مختبر تطبيقي لوضع مبادئ خدمة العملاء في الواقع.
- تقييم وختام البرنامج.

## الشهادات المُعتَمَدة

عند إتمام هذا البرنامج التدريبي بنجاح، سيتم منح المشاركين شهادة هاي بوينت رسمياً، اعترافاً بمعارفهم وكفاءاتهم المثبتة في الموضوع. تُعد هذه الشهادة دليلاً رسمياً على كفاءتهم والتزامهم بالتطوير المهني.