

## تفاصيل متطلبات تنفيذ البرنامج

اسم الشركة	شركة سكلز الدولية للتدريب والاستشارات
اسم البرنامج	ديناميكية خدمة العملاء المتميزة وإدارة الشكاوي
تاريخ عقد البرنامج	2 - 6 يونيو 2024
مدة تنفيذ البرنامج	5 أيام تدريبية - الفترة الصباحية
خبراء التدريب	❖ محمد عفيف القرعان
رسوم البرنامج للمشارك فندق درجة أولى	❖ 250 د.ك

(2)

مخطط البرنامج التدريبي

اسم البرنامج :ديناميكية خدمة العملاء المتميزة و إدارة الشكاوي		الفئة المستهدفة : الخريجين و الباحثين عن عمل	
الهدف العام للبرنامج: تعريف المشاركين بمفهوم خدمة العملاء واكسابهم المهارات اللازمة لتقديم خدمة متميزة تركز على حسن تلبية متطلبات العملاء الداخليين والخارجيين.			
الأهداف التدريبية التفصيلية	النشاط / الموضوع التدريبي	الوقت بالدقيقة	الاسلوب التدريبي
اليوم الأول: مفهوم خدمة العملاء	مفاهيم خدمة العملاء	15	المساعدات والوسائل والمواد التدريبية المستخدمة - نقاشات موجهة - محاضرة - تمارين وتطبيقات حالة
	أهمية خدمة العملاء	15	
	مقدمة تعريفية في فن التعامل مع العملاء	15	
	أهمية فن التعامل مع العملاء	15	
فترة الاستراحة		30	
استراتيجيات خدمة العملاء	استراتيجيات التميز في خدمة العملاء	30	- نقاشات موجهة - محاضرة - تمارين وتطبيقات حالة
	طرق تطبيق الاستراتيجيات	30	
	أهمية تطبيق الاستراتيجيات	30	

(3)

### مخطط البرنامج التدريبي

#### اسم البرنامج : ديناميكية خدمة العملاء المتميزة و إدارة الشكاوي

المساعدات والوسائل والمواد التدريبية المستخدمة	الاسلوب التدريبي	الوقت بالدقيقة	النشاط / الموضوع التدريبي	الأهداف التدريبية التفصيلية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	أنواع تقديم الخدمة	<p><b>اليوم الثاني:</b> تقديم خدمة العملاء</p>
		30	قواعد تقديم الخدمة	
		30	مهارات تقديم الخدمة	
<b>30</b>			<b>فترة الاستراحة</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	مبادئ ومعايير خدمة العملاء	<p><b>تعريف العملاء</b></p>
		30	مفهوم وأهمية العميل	
		30	تعريف العميل الداخلي والخارجي	

(4)

مخطط البرنامج التدريبي

اسم البرنامج : ديناميكية خدمة العملاء المتميزة وإدارة الشكاوي

المساعدات والوسائل والمواد التدريبية المستخدمة	الاسلوب التدريبي	الوقت بالدقيقة	النشاط / الموضوع التدريبي	الأهداف التدريبية التفصيلية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	صفات خدمة العملاء من منظور العميل	<p><b>اليوم الثالث:</b> <b>احتياجات العملاء</b></p>
		30	تحديد احتياجات العميل	
		30	متطلبات العملاء	
<b>30</b>			<b>فترة الاستراحة</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	أنماط العملاء	<p><b>أنماط العملاء</b></p>
		30	طرق التعامل مع العملاء	
		30	أهمية طرق التعامل مع العملاء	

(5)

مخطط البرنامج التدريبي

اسم البرنامج : ديناميكية خدمة العملاء المتميزة وإدارة الشكاوي

المساعدات والوسائل والمواد التدريبية المستخدمة	الاسلوب التدريبي	الوقت بالدقيقة	النشاط / الموضوع التدريبي	الأهداف التدريبية التفصيلية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	أهمية لغة الجسد	<p>اليوم الرابع: لغة الجسد</p>
		30	ارتباط لغة الجسد بتطوير بيئة العمل	
		30	أهمية خدمة العميل لنجاح المنظمة	
<b>30</b>			<b>فترة الاستراحة</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	الأسباب المؤثرة في تدني الخدمة	<p>تدني خدمة العملاء</p>
		30	العوامل المؤثرة في تدني الخدمة	
		30	أساليب وأهمية تحمل الضغوط والتوتر	

(6)

مخطط البرنامج التدريبي

اسم البرنامج : ديناميكية خدمة العملاء المتميزة و إدارة الشكاوي				
المساعدات والوسائل والمواد التدريبية المستخدمة	الاسلوب التدريبي	الوقت بالدقيقة	النشاط / الموضوع التدريبي	الأهداف التدريبية التفصيلية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	التعامل مع شكاوي العملاء	<p><b>اليوم الخامس:</b> شكاوي واقتراحات العملاء</p>
		30	التعامل مع اقتراحات العملاء	
		30	أساليب معالجة شكاوي ومقترحات العملاء	
<b>30</b>			<b>فترة الاستراحة</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	التعرف بمايجول بخاطر العملاء من خلال الحركة	<p><b>أساليب التعامل مع جميع العملاء</b></p>
		30	الطرق والأساليب الحديثة في فهم العملاء	
		30	خلق الألفة مع العملاء من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية	