

# الحقيقية التدريبية



Sustainable Vision for Consulting & Training  
الرؤية المستدامة للإستشارات والتدريب



LEARN  
TO  
TEACH

# التميز في خدمة العملاء و الجمهور



تاريخ الانعقاد : 2023/7/12 – 2023/7/9

مكان الانعقاد : عمان

عدد الساعات : 20 ساعة تدريبية

الجهة المنفذة : الرؤية المستدامة للإستشارات و التدريب

العرض المالي : صفحة رقم (5)

## الهدف العام

تهدف هذه الدورة إلى تطوير مهارات المشاركين وتزويدهم بالاستراتيجيات والتقنيات التي تمكنهم من تحسين خدمة العملاء كونهم محور كل عمل ويجب إعطاؤهم الأسبقية دائماً وتقديم أفضل تجربة للعملاء في جميع الأوقات هو أمر في غاية الأهمية للحفاظ على رضا العميل عن الخدمة.

## منهجية التدريب

يقوم هذا البرنامج على التفاعل والمشاركة وتبادل الخبرات العملية بين المشاركين والمدرّب من خلال الدورة التدريبية ودراسات الحالات الواقعية والمناقشات حول أهمية التميز في خدمة العملاء والجمهور في تحسين وتطوير الأداء. في المنظمات.

## الاهداف الفرعية

- التعرف على أسرار التميز الحقيقية في خدمة العملاء
- تنمية مهارات مقدمي الخدمة في التواصل مع العملاء
- فن امتصاص غضب العميل وتحويل المشاكل الى فرص للولاء
- تطبيق مهارات خدمة العميل عبر مختلف القنوات
- فهم طبيعة شكاوى العملاء وتقليل العوائق التي تمنع العميل من الشكوى

## الفئة المستهدفة

- موظفو خدمة الجمهور
- الموظفون التقنيون وموظفو الدعم
- ممثلو خدمة العملاء الميدانية
- المدراء الذين يريدون الحصول على تدريب في خدمة العملاء لتعزيز مهاراتهم وتدريب موظفيهم
- القوات المسلحة والجهزة الامنية
- القطاعين العام والخاص
- العلاقات العامة
- موظفو خدمة الجمهور
- التميز المؤسسي

## المداور العلمية للدورة

- مقدمة تعريفية بالتميز في خدمة العملاء، وفن التعامل مع الجمهور وأهمية ذلك.
- ضمان تقديم خدماتها حسب المواصفات المحددة
- ما قبل تقديم الخدمة
- ضمان تقديم خدماتها حسب المواصفات المحددة
- عند بداية تقديم الخدمة الانطباع الأول
- ضمان تقديم خدماتها حسب المواصفات المحددة
- أثناء تقديم الخدمة
- ضمان تقديم خدماتها حسب المواصفات المحددة
- ما بعد تقديم الخدمة
- النظرة التقليدية للعملاء والنظرة الحديثة والفرق بينهما وإثر التقدم العلمي والتكنولوجي في ذلك.
- استراتيجيات التميز في خدمة العملاء وطرق تطبيقها.
- تعريف المشاركين بالأنماط السلوكية للعملاء وطريقة التعامل مع كل نمط منها.
- تمارين وحالات عملية.
- نظام التعامل مع "صوت متلقي الخدمة
- قياس النتائج المتحققة

## أساليب التقييم

### سيتم تقييم المشاركين ضمن ثلاث مراحل أساسية

- تقييم مسبق من خلال جلسة عصف ذهني لمعرفة الخلفية العامة للمشاركين
- تقييم أثناء التدريب من خلال تقييم المشارك بفاعلية المشاركة مع مجموعات العمل والتمارين الفردية
- تقييم نهاية الدورة للتأكد من ضمان وصول المعارف والمهارات المطلوبة

## الاستراتيجيات التدريبية والاختبارات

### طرق التدريب:

- المحاضرة التدريبية Lecture training.
- المناقشة Discussion.
- التعلم بلعب الأدوار Role Playing Learning Strategy.
- التعليم التعاوني Cooperative Learning.
- التعلم الذاتي Autonomous Learning.
- التعلم بأسلوب حل المشكلات Problem – based instruction.

### وسائل التدريب والاختبارات:

- (جهاز حاسب آلي محمول).
- جهاز العرض (داتا شو).
- شاشة عرض بيضاء. Flipchart
- سبورة ورقية عدد (1)
- أقلام كبيرة ملونة.
- تجهيزات صوتية.
- مجموعة أوراق بيضاء A4.
- مؤشر Presenter.

## العرض المالي

(200) دينار أردني للمشاركة الواحد

## محتويات الحقبة التدريبية

- شهادة تدريبية مصدقة ومعتمدة.
- أجر المدرب المعتمد للدورة التدريبية.
- أجر القاعة التدريبية.
- الحقبة التدريبية (CD عليه المادة العلمية، دفتر ملاحظات، قلم حبر جاف، بروشور الشركة).
- وجبة غداء خلال فترة إنعقاد الدورة.
- كوفي بريك خلال فترة إنعقاد الدورة.

Tel: (+962) 796843222 Fax: (+962) 65521180 Email: [info@svct.training](mailto:info@svct.training) Website: [www.svct.training](http://www.svct.training)

الأردن، عمان، تلالع العلي، شارع وصفي التل، أبراج المهنية، طابق م2

[Location](#) [E-mail](#) [Website](#) [Facebook](#) [Instagram](#) [WhatsApp](#) [LinkedIn](#)