



التميز في خدمة العملاء	اسم الدورة
10 أيام تدريبية	عدد الايام
40 ساعة تدريبية	عدد الساعات
أهداف البرنامج	
ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على التعرف على أسرار التميز الحقيقية في خدمة العملاء.	1
ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على بناء القدرة على تقييم مستوى الخدمة المتميزة في أي قطاع.	2
ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على ممارسة مهارات تقديم الخدمة وفق نظرية التقديم المسرحي للخدمة.	3
ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على تنمية مهارات مقدمي الخدمة في التواصل مع العملاء.	4





التميز في خدمة العملاء

اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	اسلوب تقديم الموضوع	الأدوات والتقنيات
اليوم الاول	إبدا من هنا	مفهوم خدمة العملاء ١	PDF	5 دقائق	٤ ساعات	متزامن	ZOOM
	تعريف خدمة العملاء		PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تمرين	10 دقائق			
	أهمية خدمة العملاء		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
		تقييم ذاتي للمتدرب (1)	15 دقائق				





اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	أسلوب تقديم الموضوع	الأدوات والتقنيات
اليوم الثاني	خدمة العملاء في جميع القطاعات	مفهوم خدمة العملاء ٢	PDF	15 دقيقة	٤ ساعات	متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	طرق وأساليب تقديم خدمات العملاء		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تقييم ذاتي للمتدرب (2)	15 دقائق			





اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	أسلوب تقديم الموضوع	الأدوات والتقنيات
اليوم الثالث	أنواع الخدمات المقدمة في مراحل البيع المختلفة.	أنواع الخدمات المقدمة للعملاء	PDF	15 دقيقة	٦ ساعات	متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
	العوامل المؤثرة علي سياسة تقديم الخدمة	سياسة تقديم الخدمة ١	PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تقييم ذاتي للمتدرب (3)	15 دقيقة			





اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	أسلوب تقديم الموضوع	الأدوات والتقنيات
اليوم الرابع	الخدمات المتكاملة	أنواع الخدمات المقدمة للعملاء سياسة تقديم الخدمة ٢	PDF	15 دقيقة	ساعتين	متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تقييم ذاتي للمتدرب (4)	15 دقيقة			





اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	أسلوب تقديم الموضوع	الأدوات والتقنيات
اليوم الخامس	المقصود بشكاوي العملاء	شكاوي العملاء ١	PDF	15 دقيقة	٤ ساعات	متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	أسباب إهمال شكاوي العملاء		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	معالجة شكاوي العملاء		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تقييم ذاتي للمتدرب (5)	15 دقيقة			





اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	أسلوب تقديم الموضوع	الأدوات والتقنيات
اليوم السادس	جوانب الاستفادة من معالجة شكاوي العملاء	شكاوي العملاء ٢	PDF	15 دقيقة	٤ ساعات	متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	كيف تتعامل مع عميل غاضب وعصبي ومستاء.		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تقييم ذاتي للمتدرب (6)	15 دقيقة			





اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	أسلوب تقديم الموضوع	الأدوات والتقنيات
اليوم السابع	المقصود برضا العميل	العلاقة مع العملاء ١	PDF	15 دقيقة	٤ ساعات	متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	قياس جودة الخدمة		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	معوقات تحقيق رضا العميل من جودة الخدمة		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تقييم ذاتي للمتدرب (7)	15 دقيقة			







اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	أسلوب تقديم الموضوع	الأدوات والتقنيات
اليوم الثامن	تصنيف العميل	العلاقة مع العملاء ٢	PDF	15 دقيقة	٤ ساعات	متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	تجزئة السوق		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	العميل المستهدف		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	إدارة علاقة العملاء		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			تقييم ذاتي للمتدرب (8)	15 دقيقة			





اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	أسلوب تقديم الموضوع	الأدوات والتقنيات
اليوم التاسع	العوامل المؤثرة على الخدمة المقدمة	إدارة وحدة خدمة العملاء ١	PDF	15 دقيقة	٤ ساعات	متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	المهام المطلوبة من إدارة خدمة العملاء		PDF	15 دقيقة	٤ ساعات	متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تقييم ذاتي للمتدرب (9)	15 دقائق			





اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	أسلوب تقديم الموضوع	الأدوات والتقنيات
اليوم العاشر	مقومات نجاح إدارة خدمة العملاء	إدارة وحدة خدمة العملاء ٢	PDF	15 دقيقة	٤ ساعات	متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	اقتصاديات تقديم خدمة العملاء		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تقييم ذاتي للمتدرب (10)	15 دقائق			

