



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

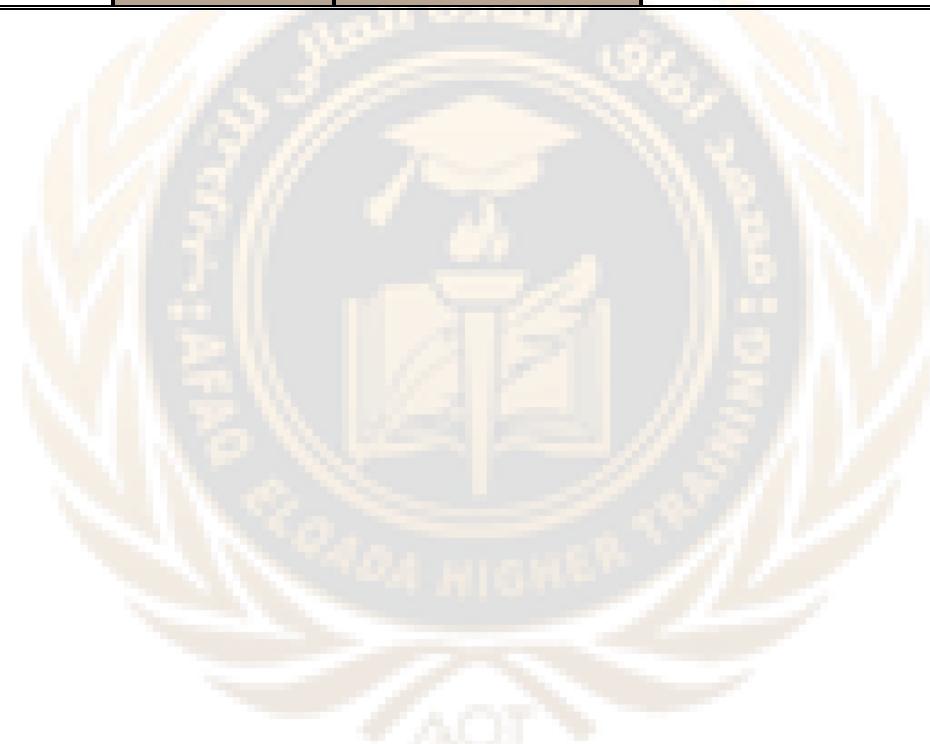


التميز في خدمة العملاء

الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	4 ساعات	5 دقائق	PDF	مفهوم خدمة العملاء ١	إبدا من هنا	اليوم الاول
			15 دقيقة	PDF		تعريف خدمة العملاء	
			15 دقيقة	PDF			
			15 دقيقة	PDF			
			15 دقيقة	PDF			
			15 دقيقة	PPT			
			15 دقيقة	PPT			
			15 دقيقة	صورة			
			10 دقائق	تمرين			
			15 دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن	4 ساعات	15 دقيقة	PDF		أهمية خدمة العملاء	
			15 دقيقة	PDF			
			15 دقيقة	PDF			
			15 دقيقة	PDF			
			15 دقيقة	PPT			
			15 دقيقة	PPT			
			15 دقيقة	صورة			
			15 دقائق	تقييم ذاتي للمتدرب (1)			



الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	٤ ساعات	١٥ دقيقة	PDF	مفهوم خدمة العملاء ٢	خدمة العملاء في جميع القطاعات	اليوم الثاني
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	تمرين			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	تقييم ذاتي للمتدرب (2)			





الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	٦ ساعات	١٥ دقيقة	PDF	أنواع الخدمات المقدمة في مراحل البيع المختلفة.	أنواع الخدمات المقدمة للعملاء سياسة تقديم الخدمة ١	اليوم الثالث
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PPT			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PPT			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	صورة			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	تمرين			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PPT			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PPT			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	صورة			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	تقييم ذاتي للمتدرب (٣)			

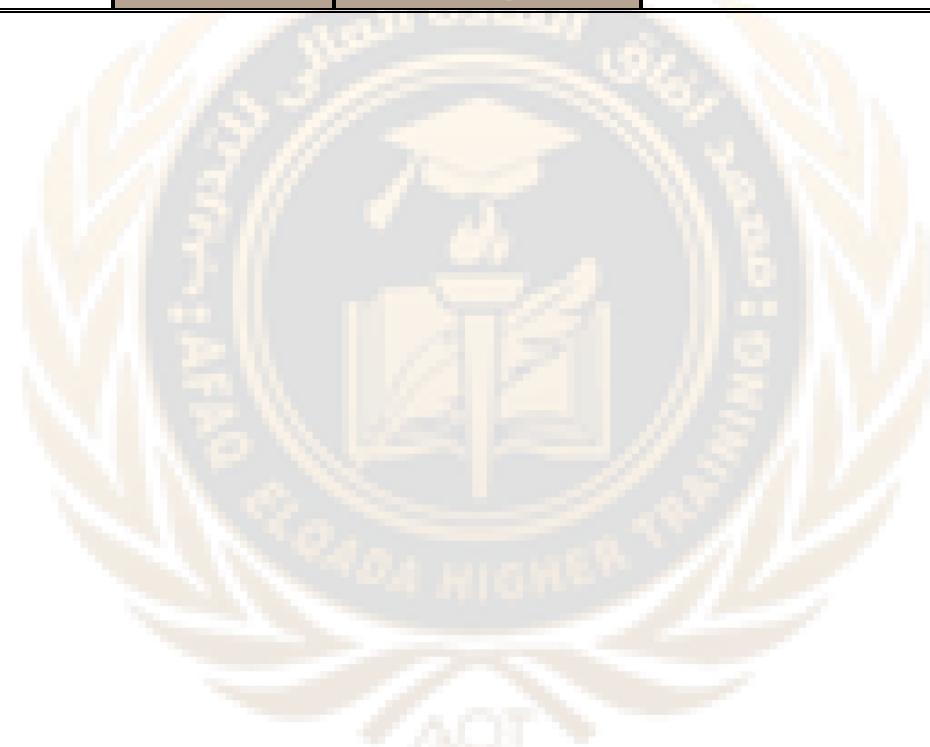


الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	ساعتين	15 دقيقة	PDF	أنواع الخدمات المقدمة للعملاء سياسة تقديم الخدمة ٢	الخدمات المتكاملة	اليوم الرابع





الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	٤ ساعات	١٥ دقيقة	PDF	شكاوى العملاء ١	المقصود بشكاوى العملاء	اليوم الخامس
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF		أسباب إهمال شكاوى العملاء	
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF		معالجة شكاوى العملاء	
			١٥ دقيقة	تمرين			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	تمرين			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	تقييم ذاتي للمتدرب (5)			



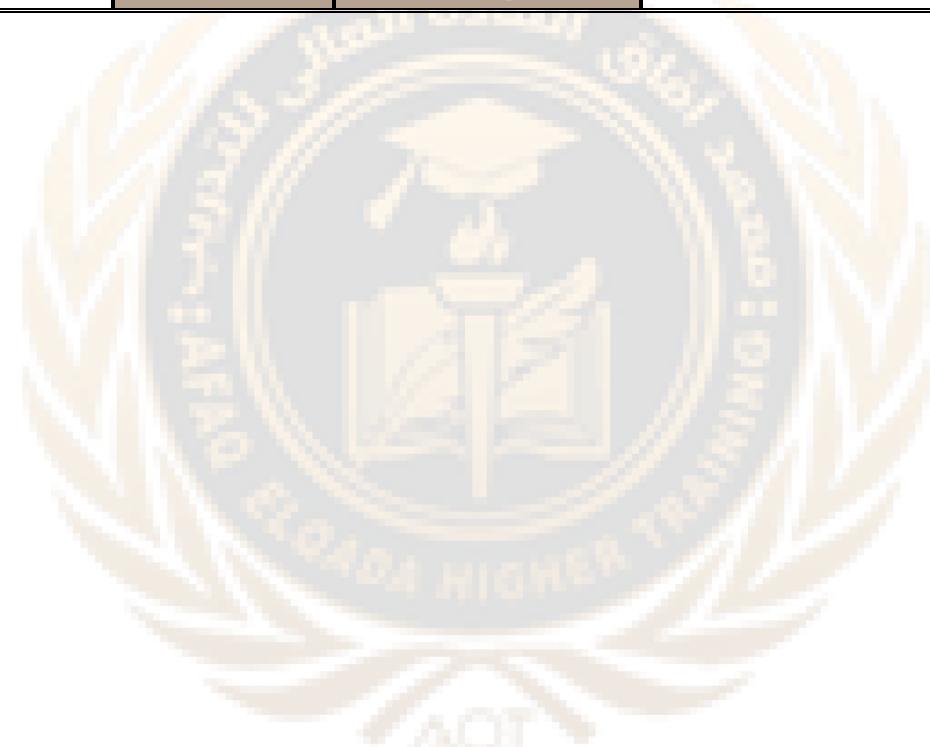


الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	٤ ساعات	١٥ دقيقة	PDF	شكاوى العملاء ٢	جوانب الاستفادة من معالجة شكاوى العملاء	اليوم السادس
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	تمرين			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF		كيف تتعامل مع عميل غاضب وعصبي ومستاء.	
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	تقييم ذاتي للمتدرب (6)			



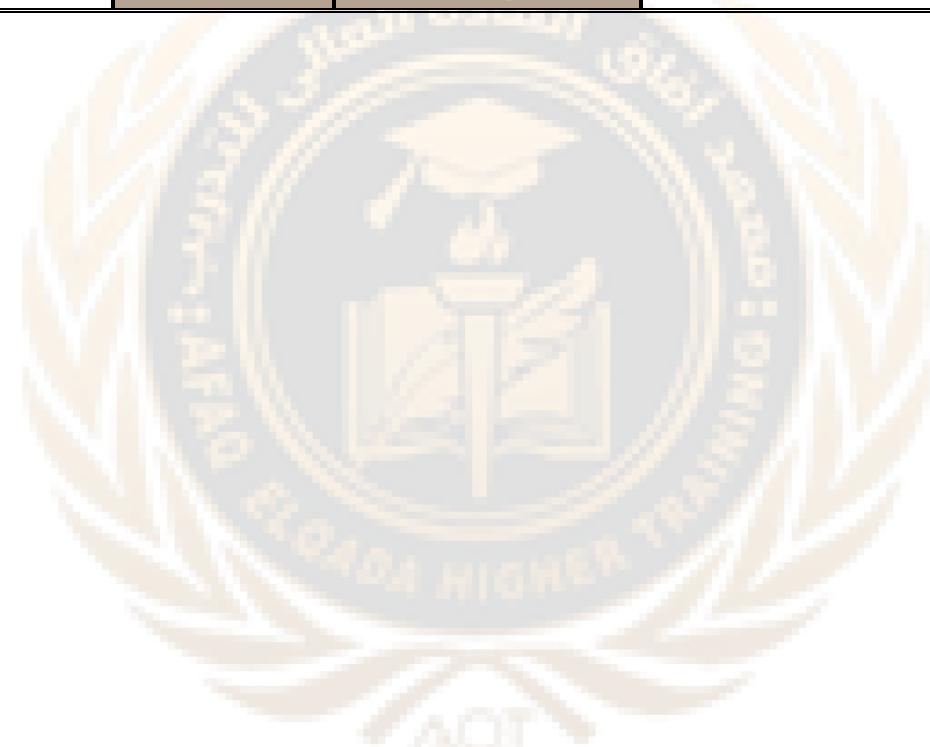


الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	٤ ساعات	١٥ دقيقة	PDF	العلاقة مع العملاء ١	المقصود برضى العميل قياس جودة الخدمة معوقات تحقيق رضاء العميل من جودة الخدمة	اليوم السابع
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	تمرين			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	تمرين			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PPT			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PPT			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	صورة			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	تقييم ذاتي للمتدرب (٧)			



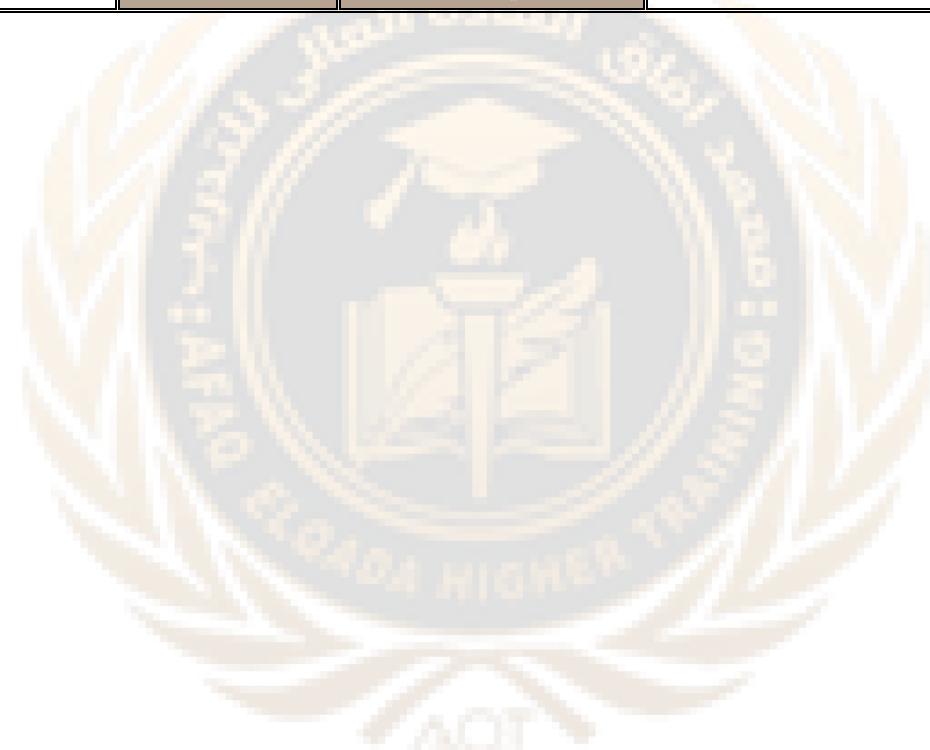


الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم	
ZOOM	متزامن	٤ ساعات	١٥ دقيقة	PDF	العلاقة مع العملاء ٢	تصنيف العميل	اليوم الثامن	
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF		تجزئة السوق		
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF				
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	تمرين		العميل المستهدف		
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF				
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF		إدارة علاقة العملاء		
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF				
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	تمرين				
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF				
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF				
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF				
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	(٨) تقييم ذاتي للمتدرب				





الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم	
ZOOM	متزامن	٤ ساعات	١٥ دقيقة	PDF	ادارة وحدة خدمة العملاء ١	العوامل المؤثرة على الخدمة المقدمة	اليوم التاسع	
			١٥ دقيقة	PDF				
			١٥ دقيقة	PDF				
			١٥ دقيقة	PDF				
			١٥ دقيقة	PPT				
			١٥ دقيقة	PPT				
			١٥ دقيقة	صورة				
			١٥ دقيقة	تمرين				
			١٥ دقيقة	PDF				
			١٥ دقيقة	PDF				
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF		المهام المطلوبة من إدارة خدمة العملاء		
			١٥ دقيقة	PPT				
			١٥ دقيقة	PPT				
			١٥ دقيقة	صورة				
			١٥ دقيقة	تقييم ذاتي للمتدرب (٩)				





الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	٤ ساعات	١٥ دقيقة	PDF	ادارة وحدة خدمة العملاء ٢	مقومات نجاح إدارة خدمة العملاء	اليوم العاشر
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	تمرين			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	تقييم ذاتي للمتدرب (10)			

