



اسم الدورة	التميز في خدمة العملاء
عدد الايام	10 أيام تدريبية
عدد الساعات	40 ساعة تدريبية
أهداف البرنامج	
1	ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على ذكر أسرار التميز الحقيقة في خدمة العملاء.
2	ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على تعداد مستويات الخدمة المتميزة في أي قطاع.
3	ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على ذكر مهارات تقديم الخدمة وفق نظرية التقديم المسرحي للخدمة.
4	ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على ذكر 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	٤ ساعات	5 دقائق	PDF	مفهوم خدمة العملاء ١	إبدا من هنا	اليوم الاول
			١٥ دقيقة	PDF		تعريف خدمة العملاء	
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	فيديو			
			١٠ دقائق	تمرين			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	فيديو			
			١٥ دقائق	تقييم ذاتي للمتدرب (١)			

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	صورة			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	فيديو			
			١٥ دقيقة	تمرين			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	فيديو			
			١٥ دقائق	تقييم ذاتي للمتدرب (٢)			

الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	6 ساعات	دقيقة 15	PDF		أنواع الخدمات المقدمة في مراحل البيع المختلفة.	
ZOOM	متزامن	6 ساعات	دقيقة 15	PDF	أنواع الخدمات المقدمة للعملاء سياسة تقديم الخدمة ١	العوامل المؤثرة على سياسة تقديم الخدمة	اليوم الثالث

الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	ساعتين	دقيقة 15	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	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	فيديو			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	تقييم ذاتي للمتدرب (٥)			

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
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF		كيف تتعامل مع عميل غاضب وعصبي ومستاء.	
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	فيديو			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	تمرين			
			١٥ دقيقة	PDF			

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	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	تمرين			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			

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 تجزئة السوق العميل المستهدف إدارة علاقه العملاء	اليوم الثامن
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	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	تمرين			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			

الأدوات والتقنيات	أسلوب تقديم الموضوع	عدد الساعات	المدة الزمنية	المهام والأنشطة	اهداف التعلم	الموضوعات الفرعية	اليوم
ZOOM	متزامن	٤ ساعات	١٥ دقيقة	PDF	إدارة وحدة خدمة العملاء ١	العوامل المؤثرة على الخدمة المقدمة	اليوم التاسع
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	فيديو			
			١٥ دقيقة	تمرين			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	فيديو			
			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	إدارة وحدة خدمة العملاء ٢	مقومات نجاح إدارة خدمة العملاء	اليوم العاشر
ZOOM	متزامن		١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	فيديو			
			١٥ دقيقة	تمرين			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	PDF			
			١٥ دقيقة	صورة			
			١٥ دقيقة	PPT			
			١٥ دقيقة	فيديو			
			١٥ دقيقة	تقييم ذاتي للمتدرب (١٠)			