



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 ذكر أسرار التميز الحقيقية في خدمة العملاء.	1
ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على تعداد مستويات الخدمة المتميزة في أي قطاع.	2
ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على ذكر مهارات تقديم الخدمة وفق نظرية التقديم المسرحي للخدمة.	3
ان يكون المتدرب في نهاية الدورة قادر على ذكر مهارات مقدمي الخدمة في التواصل مع العملاء.	4





التميز في خدمة العملاء

اليوم	الموضوعات الفرعية	اهداف التعلم	المهام والأنشطة	المدة الزمنية	عدد الساعات	أسلوب 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			
			صورة	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			فيديو	15 دقيقة			
			تمرين	10 دقائق			
			PDF	15 دقيقة			
	PDF		15 دقيقة				
	PDF		15 دقيقة				
	PDF		15 دقيقة				
	صورة		15 دقيقة				
	PPT		15 دقيقة				
	فيديو		15 دقيقة				
	تقييم ذاتي للمتدرب (1)		15 دقائق	متزامن	ZOOM		

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			
			صورة	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			فيديو	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	طرق وأساليب تقديم خدمات العملاء		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			فيديو	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 سياسة تقديم الخدمة ١	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			
			فيديو	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
	العوامل المؤثرة علي سياسة تقديم الخدمة		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			
			فيديو	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			
			فيديو	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			
			فيديو	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			
			فيديو	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			
			فيديو	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			
			فيديو	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			
			صورة	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			فيديو	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	المهام المطلوبة من إدارة خدمة العملاء		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			فيديو	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			
			صورة	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			فيديو	15 دقيقة			
			تمرين	15 دقيقة			
	اقتصاديات تقديم خدمة العملاء		PDF	15 دقيقة		متزامن	ZOOM
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			PDF	15 دقيقة			
			صورة	15 دقيقة			
			PPT	15 دقيقة			
			فيديو	15 دقيقة			
			تقييم ذاتي للمتدرب (10)	15 دقائق			

