

## تفاصيل متطلبات تنفيذ البرنامج

اسم الشركة	شركة سكلز الدولية للتدريب والاستشارات
اسم البرنامج	ديناميكية خدمة العملاء المتميزة وإدارة الشكاوي
تاريخ عقد البرنامج	28 مايو - 1 يونيو 2023
مدة تنفيذ البرنامج	5 أيام تدريبية - الفترة الصباحية
خبراء التدريب	❖ محمد عفيف القرغان
رسوم البرنامج فندق درجة أولى	❖ 250 د.ك للمتدرب على ان لا يقل عدد المرشحين عن 5

(2)

مخطط البرنامج التدريبي

اسم البرنامج :ديناميكية خدمة العملاء المتميزة و إدارة الشكاوي		الفئة المستهدفة : مدراء وموظفي الاستقبال وخدمات العملاء		
الهدف العام للبرنامج: تعريف المشاركين بمفهوم خدمة العملاء واكسابهم المهارات اللازمة لتقديم خدمة متميزة تركز على حسن تلبية متطلبات العملاء الداخليين والخارجيين.				
الاهداف التدريبية التفصيلية	النشاط / الموضوع التدريبي	الوقت بالدقيقة	الاسلوب التدريبي	المساعدات والوسائل والمواد التدريبية المستخدمة
اليوم الأول: مفهوم خدمة العملاء	مفاهيم خدمة العملاء	15	- نقاشات موجهة - محاضرة - تمارين وتطبيقات حالة	- White board - Data Show - Flip Chart - Demonstration
	أهمية خدمة العملاء	15		
	مقدمة تعريفية في فن التعامل مع العملاء	15		
	أهمية فن التعامل مع العملاء	15		
فترة الاستراحة		30		
استراتيجيات خدمة العملاء	استراتيجيات التميز في خدمة العملاء	30	- نقاشات موجهة - محاضرة - تمارين وتطبيقات حالة	- White board - Data Show - Flip Chart - Demonstration
	طرق تطبيق الاستراتيجيات	30		
	أهمية تطبيق الاستراتيجيات	30		

(3)

### مخطط البرنامج التدريبي

#### اسم البرنامج :ديناميكية خدمة العملاء المتميزة و إدارة الشكاوي

المساعدات والوسائل والمواد التدريبية المستخدمة	الاسلوب التدريبي	الوقت بالدقيقة	النشاط / الموضوع التدريبي	الأهداف التدريبية التفصيلية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	أنواع تقديم الخدمة	<p style="text-align: center;"><b>اليوم الثاني:</b> تقديم خدمة العملاء</p>
		30	قواعد تقديم الخدمة	
		30	مهارات تقديم الخدمة	
<b>30</b>			<b>فترة الاستراحة</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	مبادئ ومعايير خدمة العملاء	<p style="text-align: center;"><b>تعريف العملاء</b></p>
		30	مفهوم وأهمية العميل	
		30	تعريف العميل الداخلي والخارجي	

(4)

مخطط البرنامج التدريبي

اسم البرنامج : ديناميكية خدمة العملاء المتميزة وإدارة الشكاوي

المساعدات والوسائل والمواد التدريبية المستخدمة	الاسلوب التدريبي	الوقت بالدقيقة	النشاط / الموضوع التدريبي	الأهداف التدريبية التفصيلية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	صفات خدمة العملاء من منظور العميل	<p><b>اليوم الثالث:</b> <b>احتياجات العملاء</b></p>
		30	تحديد احتياجات العميل	
		30	متطلبات العملاء	
<b>30</b>			<b>فترة الاستراحة</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	أنماط العملاء	<p><b>أنماط العملاء</b></p>
		30	طرق التعامل مع العملاء	
		30	أهمية طرق التعامل مع العملاء	

(5)

مخطط البرنامج التدريبي

اسم البرنامج : ديناميكية خدمة العملاء المتميزة وإدارة الشكاوي

المساعدات والوسائل والمواد التدريبية المستخدمة	الاسلوب التدريبي	الوقت بالدقيقة	النشاط / الموضوع التدريبي	الأهداف التدريبية التفصيلية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	أهمية لغة الجسد	اليوم الرابع: لغة الجسد
		30	ارتباط لغة الجسد بتطوير بيئة العمل	
		30	أهمية خدمة العميل لنجاح المنظمة	
<b>30</b>			<b>فترة الاستراحة</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	الأسباب المؤثرة في تدني الخدمة	تدني خدمة العملاء
		30	العوامل المؤثرة في تدني الخدمة	
		30	أساليب وأهمية تحمل الضغوط والتوتر	

(6)

مخطط البرنامج التدريبي

اسم البرنامج : ديناميكية خدمة العملاء المتميزة و إدارة الشكاوي				
المساعدات والوسائل والمواد التدريبية المستخدمة	الاسلوب التدريبي	الوقت بالدقيقة	النشاط / الموضوع التدريبي	الأهداف التدريبية التفصيلية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	التعامل مع شكاوي العملاء	<p><b>اليوم الخامس:</b> شكاوي واقتراحات العملاء</p>
		30	التعامل مع اقتراحات العملاء	
		30	أساليب معالجة شكاوي ومقترحات العملاء	
<b>30</b>			<b>فترة الاستراحة</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- White board</li> <li>- Data Show</li> <li>- Flip Chart</li> <li>- Demonstration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نقاشات موجهة</li> <li>- محاضرة</li> <li>- تمارين وتطبيقات</li> <li>- حالة</li> </ul>	30	التعرف بمايجول بخاطر العملاء من خلال الحركة	<p><b>أساليب التعامل مع جميع العملاء</b></p>
		30	الطرق والأساليب الحديثة في فهم العملاء	
		30	خلق الألفة مع العملاء من خلال علم البرمجة اللغوية العصبية	