



التميز في خدمة العملاء: المستوى المتقدم

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

متقدم | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-122

نظرة عامة

دورة «التميز في خدمة العملاء: المستوى المتقدم» هي برنامج متقدم للممارسين ذوي الخبرة في مجال التميز في خدمة العملاء. تغطي المبادئ ومتطلبات أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال والأساليب العملية المستخدمة في المواقع، مع دراسات حالة من الخليج وأفريقيا والعالم. متاحة أونلاين، أو حضوريا في 60 مدينة، أو داخل شركتك.

ماذا ستتعلم

- شرح مبادئ التميز في خدمة العملاء ومصطلحاته ونطاقه
- تطبيق المتطلبات ذات الصلة في أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال
- تطبيق طرق التحليل المتقدمة على بيانات تشغيل حقيقية
- التعرف على المشكلات والمخاطر الشائعة وأسبابها الجذرية واختيار الإجراء التصحيحي المناسب
- إعداد خطة تحسين لموقع العمل أو المؤسسة

لمن هذه الدورة

صممت للموظفين الإداريين والمساعدين التنفيذيين وفرق التسويق والمبيعات وخدمة العملاء ممن لديهم خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: مراجعة المبادئ الأساسية

مراجعة سريعة وأحدث التغييرات في أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال

اليوم 2: طرق التحليل المتقدمة

تقنيات تفصيلية وتفسير البيانات والحسابات

اليوم 3: تحسين التصميم والأداء

رفع الاعتمادية والكفاءة وخفض التكلفة

اليوم 4: تحري الأعطال في الحالات المعقدة

تشخيص المشكلات متعددة الأسباب من بيانات الموقع

اليوم 5: المخاطر واتخاذ القرار والتكامل

بناء خطة قائمة على المخاطر وعرض التوصيات

ما تضيفه نسخة الـ 10 أيام

- اليوم 6: مشروع تطبيقي، الجزء الأول - تطبيق طرق الأسبوع الأول على حالة من مؤسستك
- اليوم 7: البيانات والأدوات الرقمية - البرمجيات والجداول والأدوات الرقمية المستخدمة عمليا
- اليوم 8: دروس من الحوادث والتدقيقات - ما تعلمنا إياه التحقيقات ونتائج التدقيق
- اليوم 9: مشروع تطبيقي، الجزء الثاني - استكمال الحل واختباره وتحسينه
- اليوم 10: العروض والتقييم الختامي - عرض المشروع أمام المجموعة والتقييم النهائي

المدة	أونلاين مباشر	حضورى	داخل الشركة
5 أيام	\$3,000	\$5,500	عرض سعر
10 أيام	\$5,500	\$9,900	عرض سعر

تشمل الرسوم المادة العلمية وشهادة الإتمام، والدورات الحضورية تشمل الضيافة والغداء. التدريب داخل الشركات يسعر للمجموعة.

المواعيد والمدن 2027-2030

التاريخ	المدينة	الضيافة	المدة	الرسوم
17-28 يناير 2027	الرياض	حضورى	10 أيام	\$9,900
31 يناير - 4 فبراير 2027	الخبر	حضورى	5 أيام	\$5,500
8-19 مارس 2027	تورونتو	حضورى	10 أيام	\$9,900
6-10 يونيو 2027	الدمام	حضورى	5 أيام	\$5,500
20 سبتمبر - 1 أكتوبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500
29 مايو - 9 يونيو 2028	لاغوس	حضورى	10 أيام	\$9,900
28 أغسطس - 1 سبتمبر 2028	تورونتو	حضورى	5 أيام	\$5,500
8-19 أكتوبر 2028	شرم الشيخ	حضورى	10 أيام	\$9,900
20-24 نوفمبر 2028	برشلونة	حضورى	5 أيام	\$5,500
4-15 ديسمبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500
26 فبراير - 9 مارس 2029	زيورخ	حضورى	10 أيام	\$9,900
13-17 مايو 2029	الخبر	حضورى	5 أيام	\$5,500
7-18 أكتوبر 2029	القاهرة	حضورى	10 أيام	\$9,900
5-9 نوفمبر 2029	أبوظبي	حضورى	5 أيام	\$5,500
3-14 ديسمبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500
7-18 يناير 2030	نيروبي	حضورى	10 أيام	\$9,900
27-31 مايو 2030	دبلن	حضورى	5 أيام	\$5,500
28 يوليو - 8 أغسطس 2030	القاهرة	حضورى	10 أيام	\$9,900
30 سبتمبر - 4 أكتوبر 2030	أكرا	حضورى	5 أيام	\$5,500
28 أكتوبر - 8 نوفمبر 2030	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500

التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز

<https://qimmatrainig.com/ar/courses/customer-service-excellence-advanced-level/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

