



التميز في خدمة العملاء

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

أساسي | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-104

نظرة عامة

دورة «التميز في خدمة العملاء» هي برنامج تأسيسي يبني معرفة عملية متينة 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
- استخدام الأدوات العملية وقوائم التحقق والحسابات بثقة
- 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 والموظفين الجدد وكل من يحتاج أساسا متينا في الموضوع.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: المبادئ والمصطلحات

النطاق والتعريفات الأساسية وموقع التميز في خدمة العملاء في العمليات اليومية

اليوم 2: الكودات والمعايير والمتطلبات

ما تشترطه أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال وكيفية قراءتها

اليوم 3: الطرق والأدوات والحسابات

طرق عملية خطوة بخطوة وقوائم تحقق وأمثلة محلولة

اليوم 4: التشغيل والتفتيش والمشكلات الشائعة

الأعطال المعتادة وعلامات الإنذار وطرق التعامل معها

اليوم 5: دراسات حالة وورشة عمل وتقييم

تمرين جماعي على حالات حقيقية واختبار ختامي

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	الصيغة	المدة	الرسوم
25-29 يناير 2027	بانكوك	حضورى	5 أيام	\$5,500
1-12 فبراير 2027	نيروبي	حضورى	10 أيام	\$9,900
7-11 فبراير 2027	الخبر	حضورى	5 أيام	\$5,500
10-21 أكتوبر 2027	عمان	حضورى	10 أيام	\$9,900
29 نوفمبر - 3 ديسمبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
7-11 فبراير 2028	نيروبي	حضورى	5 أيام	\$5,500
13-24 فبراير 2028	مدينة الكويت	حضورى	10 أيام	\$9,900
27 فبراير - 2 مارس 2028	شرم الشيخ	حضورى	5 أيام	\$5,500
24 أبريل - 5 مايو 2028	دبي	حضورى	10 أيام	\$9,900
22-26 مايو 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
5-9 مارس 2029	برلين	حضورى	5 أيام	\$5,500
7-18 مايو 2029	باكو	حضورى	10 أيام	\$9,900
18-22 يونيو 2029	تونس	حضورى	5 أيام	\$5,500
16-27 يوليو 2029	لندن	حضورى	10 أيام	\$9,900
13-17 أغسطس 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
5-9 أغسطس 2030	إدنبرة	حضورى	5 أيام	\$5,500
12-23 أغسطس 2030	إسطنبول	حضورى	10 أيام	\$9,900
19-23 أغسطس 2030	لندن	حضورى	5 أيام	\$5,500
30 سبتمبر - 11 أكتوبر 2030	مدريد	حضورى	10 أيام	\$9,900
28 أكتوبر - 1 نوفمبر 2030	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000

التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز

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

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

