



# ماستر كلاس: التميز في خدمة العملاء

## الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

ماستر كلاس | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-158

### نظرة عامة

دورة «ماستر كلاس: التميز في خدمة العملاء» هي ماستر كلاس للقيادات حول الاستراتيجية والأداء 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
- بناء دراسة جدوى وخارطة طريق قابلة للتنفيذ لفريق القيادة

### لمن هذه الدورة

صممت للموظفين الإداريين والمساعدين التنفيذيين وفرق التسويق والمبيعات وخدمة العملاء في المناصب العليا والقيادية.

### محتوى الدورة (5 أيام)

#### اليوم 1: رؤية استراتيجية ل التميز في خدمة العملاء

الاتجاهات والتشريعات وما تفعله الشركات الرائدة

#### اليوم 2: المقارنة المرجعية والأداء

مؤشرات الأداء ونماذج النضج وتحليل الفجوات

#### اليوم 3: دروس من حوادث ومشاريع كبرى

نقاط القرار التي غيرت النتائج

#### اليوم 4: قيادة التغيير

بناء دراسة الجدوى والموازنة وقدرات الفريق

#### اليوم 5: منتدى الماستر كلاس

لجنة خبراء وتبادل خبرات وخارطة طريق شخصية

### 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  |
|--------------------------|---------------|---------------|---------|---------|
| 11-15 يناير 2027         | لاغوس         | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 25 يناير - 5 فبراير 2027 | فرانكفورت     | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 31 مايو - 4 يونيو 2027   | زبورخ         | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 25 يوليو - 5 أغسطس 2027  | الرياض        | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 25-29 أكتوبر 2027        | أونلاين مباشر | أونلاين مباشر | 5 أيام  | \$3,000 |
| 10-14 يناير 2028         | بودابست       | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 19-30 مارس 2028          | الدمام        | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 27-31 مارس 2028          | روما          | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 5-16 يونيو 2028          | جنيف          | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 24-28 يوليو 2028         | أونلاين مباشر | أونلاين مباشر | 5 أيام  | \$3,000 |
| 12-16 فبراير 2029        | لندن          | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 26 فبراير - 9 مارس 2029  | كوالالمبور    | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 30 يوليو - 3 أغسطس 2029  | تورونتو       | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 20-31 أغسطس 2029         | الشارقة       | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 22-26 أكتوبر 2029        | أونلاين مباشر | أونلاين مباشر | 5 أيام  | \$3,000 |
| 14-18 يناير 2030         | إدنبرة        | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 25 فبراير - 8 مارس 2030  | أكرا          | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 29 أبريل - 3 مايو 2030   | هيوستن        | حضورى         | 5 أيام  | \$5,500 |
| 1-12 سبتمبر 2030         | الإسكندرية    | حضورى         | 10 أيام | \$9,900 |
| 4-8 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-masterclass/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

