



التميز في خدمة العملاء: ورشة عمل تطبيقية

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

ورشة تطبيقية | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-140

نظرة عامة

دورة «التميز في خدمة العملاء: ورشة عمل تطبيقية» هي ورشة عمل تطبيقية قائمة على التمارين ومشكلات المواقع الحقيقية 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 الراغبين في التطبيق العملي أكثر من النظرية.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: تمهيد الورشة وتحديد خط الأساس

يحضر كل مشارك مشكلة حقيقية من موقع عمله

اليوم 2: تطبيق موجه 1

تمارين عملية بالنماذج وقوائم التحقق والحسابات

اليوم 3: تطبيق موجه 2

محاكاة ولعب أدوار في سيناريوهات التميز في خدمة العملاء

اليوم 4: حالات ميدانية من الخليج وأفريقيا

تحليل ما أخفق وما نجح

اليوم 5: خطة العمل ومراجعة الزملاء

يغادر كل مشارك بخطة تحسين تمت مراجعتها

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
19-23 أبريل 2027	جوهانسبرغ	حضورى	5 أيام	\$5,500
19-30 يوليو 2027	كوالالمبور	حضورى	10 أيام	\$9,900
27 سبتمبر - 1 أكتوبر 2027	لندن	حضورى	5 أيام	\$5,500
18-29 أكتوبر 2027	إدنبرة	حضورى	10 أيام	\$9,900
22-26 نوفمبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
3-7 أبريل 2028	هيوستن	حضورى	5 أيام	\$5,500
3-14 يوليو 2028	فرانكفورت	حضورى	10 أيام	\$9,900
28 أغسطس - 1 سبتمبر 2028	براغ	حضورى	5 أيام	\$5,500
16-27 أكتوبر 2028	الدار البيضاء	حضورى	10 أيام	\$9,900
30 أكتوبر - 3 نوفمبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
8-12 يناير 2029	الدار البيضاء	حضورى	5 أيام	\$5,500
12-23 فبراير 2029	كوبنهاغن	حضورى	10 أيام	\$9,900
19-23 فبراير 2029	الشارقة	حضورى	5 أيام	\$5,500
18-29 يونيو 2029	باريس	حضورى	10 أيام	\$9,900
17-21 سبتمبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
21-25 يناير 2030	ميلانو	حضورى	5 أيام	\$5,500
29 أبريل - 10 مايو 2030	برشلونة	حضورى	10 أيام	\$9,900
12-16 أغسطس 2030	هيوستن	حضورى	5 أيام	\$5,500
19-30 أغسطس 2030	أثينا	حضورى	10 أيام	\$9,900
11-15 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-practical-workshop/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

