

الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء

2 - 6 نوفمبر 2026

برلين (ألمانيا)

UK Training

PARTNER



الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء

المرجع: 321715_297989 التاريخ: 2 - 6 نوفمبر 2026 المكان: برلين (ألمانيا) الرسوم: GBP 5200

مقدمة

تم تصميم دورة خدمة العملاء المعتمدة لتزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لتقديم تجارب خدمة عملاء استثنائية. سواء كنت تسعى لتصبح محترفًا في خدمة العملاء أو تعمل بالفعل في مجال التعامل مع العملاء، فإن هذه الدورة التدريبية تضمن لك اكتساب أفضل مهارات خدمة العملاء التي تعزز من رضا العملاء وولائهم وتساهم في نجاح الأعمال.

سيتعرف المشاركون على ما هي خدمة العملاء الاحترافية، ويستكشفون استراتيجيات لتعزيز مهارات التميز في الخدمة، ويكتسبون رؤى حول أهمية مهارات خدمة العملاء. بنهاية الدورة، ستكون مستعدًا لتقديم خدمات رفيعة المستوى وتحقيق اعتمادك كمتخصص معتمد في خدمة العملاء.

أهداف الدورة

مع نهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- فهم المبادئ الأساسية لـ مهارات خدمة العملاء الممتازة وأهميتها في نجاح الأعمال.
- تطوير وتطبيق مهارات خدمة العملاء الفعالة لتحسين التفاعلات والنتائج.
- تعلم كيفية تحديد توقعات العملاء وإدارتها، حتى في المواقف الصعبة.
- إتقان استراتيجيات استعادة الخدمة للتعامل مع شكاوى العملاء بشكل فعال والحفاظ على ولائهم.
- بناء ثقافة تركز على العملاء والمساهمة في المؤسسة كـ محترف معتمد في خدمة العملاء.
- تعزيز النمو الشخصي والمهني من خلال تدريب رعاية العملاء.
- الحصول على شهادة محترف خدمة العملاء المعتمد لفتح آفاق مهنية جديدة.

UK Training

PARTNER



محاوِر الدوِرة

اليوم الأول: مقدمة في خدمة العملاء

- تعريف ما هي مهارات خدمة العملاء وأهميتها.
- دور مسؤوليات خدمة العملاء في تعزيز نجاح الأعمال.
- تأثير مهارات خدمة العملاء الجيدة على رضا العملاء وولائهم.
- المبادئ الأساسية لـ مهارات التميز في الخدمة.
- الاتجاهات الناشئة في مجال خدمة العملاء.

اليوم الثاني: مهارات الاتصال الفعال لخدمة العملاء

- فهم أنماط تواصل العملاء المختلفة.
- تقنيات الاستماع الفعال لتحسين التفاعلات.
- التواصل اللفظي وغير اللفظي الفعال لتحقيق الوضوح والتعاطف.
- الاستفادة من الذكاء العاطفي في تحقيق التميز في الخدمة.
- أدوات حل النزاعات وحل المشكلات.

اليوم الثالث: إدارة توقعات العملاء

- تحديد احتياجات وتوقعات العملاء.
- استراتيجيات لوضع توقعات واقعية وواضحة.
- التعامل مع العملاء الصعيبين باحترافية وصبر.
- تقديم الحلول التي تتماشى مع أهداف المؤسسة.
- بناء ثقافة التميز في الخدمة.

اليوم الرابع: استعادة الخدمة والتحسين المستمر

- التعامل مع إخفاقات الخدمة وشكاوى العملاء بشكل فعال.
- أفضل الممارسات لاستعادة الخدمة والحفاظ على ولاء العملاء.
- إنشاء وتنفيذ خطة استعادة الخدمة.
- طرق مراقبة وتحسين مستويات رضا العملاء.
- تقنيات التحسين المستمر من خلال تدريب رعاية العملاء.

UK Training
PARTNER



اليوم الخامس: التميز في الخدمة والتطوير المهني

- استراتيجيات لتحقيق مهارات التميز في الخدمة.
- تشكيل ثقافة تركز على العملاء داخل المؤسسة.
- تحديد فرص التحسين في خدمة العملاء واستغلالها.
- وضع أهداف شخصية ومؤسسية لتحقيق شهادة دعم العملاء.
- تطوير مسار وظيفي من خلال تدريب خدمة العملاء الاحترافي والحصول على الشهادات.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- الحصول على شهادة محترف خدمة العملاء المعتمد التي تعزز من فرصك المهنية.
- اكتساب أفضل مهارات خدمة العملاء لتعزيز رضا العملاء وولائهم.
- فهم فوائد تدريب رعاية العملاء لنموك المهني.
- إتقان استراتيجيات تقديم مهارات خدمة العملاء الممتازة وفقاً للمعايير العالمية.
- تطوير القدرة على التعامل مع شكاوى العملاء بشكل فعال وتحويل التحديات إلى فرص.

الخاتمة

دورة خدمة العملاء المعتمدة هي بوابتك لإتقان فن تقديم خدمات العملاء الاستثنائية. مع التركيز على مسؤوليات خدمة العملاء، ومهارات التميز في الخدمة، وتدريب خدمة العملاء المعتمد، ستمنحك هذه الدورة التدريبية الأدوات اللازمة لتحويل كل تفاعل مع العميل إلى قصة نجاح.

انضم إلينا لتعزيز مهارات خدمة العملاء الخاصة بك، والحصول على شهادة دعم العملاء، وبناء مسار وظيفي كمتخصص معتمد في خدمة العملاء. ابدأ رحلتك نحو أن تصبح عنصراً لا غنى عنه لأي مؤسسة الآن!

UK Traininig

PARTNER

