BLACKBIRD FOR TRAINING

# التميز في خدمة العملاء

November 2026 26 – 22

إسطنبول (تركيا)



# التميز في خدمة العملاء

**المرجع:** 135381_3091 **التاريخ:** 22 – 26 November 2026 **المكان:** إسطنبول (تركيا) **الرسوم:** GBP 4200

## المقدمة

في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، يكمن التميّز بين الشركات غالبًا ليس في المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، بل في جودة خدمة العملاء التي تقدمها. أصبح التميز في خدمة العملاء، كجزء من تدريب خدمة العملاء، نظامًا فريدًا وشاملاً يتطلب التزامًا من جميع أقسام المنظمة لخلق بيئة تتميز بتقديم خدمة عملاء استثنائية. هذا لا يؤثر فقط على تعريف خدمة العملاء الممتازة، بل يجسد ما تعنيه خدمة العملاء الممتازة في الممارسة العملية.

تغطي هذه الدورة التدريبية التفاعلية مفاهيم خدمة العملاء الممتازة، وتقدم رؤى عميقة، وأدوات عملية، وأحدث الأبحاث حول سلوكيات العملاء وعلم نفس الشراء. سيتعمق المشاركون في جوهر التميز في خدمة العملاء، متعلمون كيفية فهم وتلبية احتياجات كل من العملاء الخارجيين العملاء الذين يدفعون والعملاء الداخليين الزملاء. تم تصميم الدورة بعناية لرفع مهارات خدمة العملاء إلى مستويات جديدة، مع التركيز على جوانب مهمة مثل كيفية تحسين مهارات خدمة العملاء، المهارات التقنية لخدمة العملاء، وما هي المهارات التي تجسد خدمة العملاء الجيدة.

من خلال الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي واستراتيجيات خدمة العملاء، تتعلم الدورة أيضًا كيفية التفاعل بشكل أصيل مع العملاء، مما يعزز من وضوح العلامة التجارية ويسهم في خلق ثقافة تركز على تحسين خدمة العملاء. مع الفائدة الإضافية للتحضير لشهادة خدمة العملاء، سيخرج المشاركون مجهزين بالقدرات اللازمة لضمان تفوق شركاتهم في تقديم رضا العملاء الاستثنائي.

## أهداف الدورة

- شرح لماذا يعد التميز في خدمة العملاء أمرًا حاسمًا في تمييز الشركات في سوق اليوم.
- فهم أهمية العملاء الداخليين وكيف أن رضاهم يعد محوريًا لنجاح المنظمة.
- استخدام استراتيجيات لإدارة توقعات العملاء وتقديم تجارب تجعل العملاء يشعرون بالقيمة.
- تقديم خدمة محسنة وسريعة لزيادة رضا العملاء وتعزيز الولاء الدائم.
- اكتشاف العلامات المبكرة لعدم رضا العملاء والرد بسرعة لتجاوز التحديات ومنع التصعيد.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة لزيادة ظهور العلامة التجارية والتفاعل الفعال مع العملاء.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: التعريفات والمفاهيم الأساسية

- التأمل في الاقتباسات المؤثرة حول التميز في خدمة العملاء ومدى استمرار تأثيرها.
- مناقشة تعريف خدمة العملاء الممتازة ودورها الحاسم في نجاح الأعمال.
- التعرف على العناصر الأساسية اللازمة لتقديم خدمة العملاء عالية الجودة.
- التفكير في تداعيات خدمة العملاء السيئة على ولاء العملاء وسمعة المنظمة.
- استكشاف أفضل الممارسات في خدمة العملاء عبر مختلف الصناعات.
- تبني مفهوم خدمة العملاء الداخلية لتحسين التجربة الشاملة للعملاء.

### اليوم الثاني: إدارة توقعات العملاء

- فهم أهمية التوافق مع توقعات العملاء لتشكيل انطباعهم عن الخدمة.
- تعلم كيفية تقييم العملاء لجودة الخدمة التي يتلقونها.
- تعلم تقنيات الاتصال التي قد تساعد في تهدئة أو تصعيد مشاعر العملاء.
- اكتشاف 12 استراتيجية لتهدئة العملاء الغاضبين وحل النزاعات بمهارة.
- تطبيق نموذج RATER الموثوقية، الضمان، الجوانب الملموسة، التعاطف، الاستجابة في مواقف خدمة العملاء اليومية.
- تعلم كيفية تقدم العملاء عبر مراحل الولاء المختلفة وكيفية الحفاظ على علاقات طويلة الأمد.

### اليوم الثالث: مهارات التواصل الفعّال مع العملاء

- بناء الثقة والعلاقة مع العملاء من خلال تواصل فعّال وتعاطفي.
- فهم تأثير النغمة واللغة وسرعة الحديث في التفاعل مع العملاء.
- تطوير مهارات الاستماع النشط لتحديد احتياجات العملاء ومخاوفهم بدقة.
- إتقان آداب الهاتف لضمان تقديم خدمة استثنائية في المكالمات الهاتفية.



## اليوم الرابع: السلوك المهني مع العملاء

- فهم تأثير السلوك الشخصي على انطباعات العملاء ورضاهم.
- تطبيق استراتيجيات الاتصال التي تعكس المهنية والانتباه.
- تفسير الإشارات غير اللفظية لتحسين التفاعل مع العملاء.
- التعرف على الأنواع السلوكية المختلفة والتعامل معها لتحسين التفاعل مع العملاء.
- استكشاف أمثلة إيجابية وسلبية للسلوك في وظائف خدمة العملاء.

## اليوم الخامس: التعامل مع العملاء الصعبين

- تطوير استراتيجيات للتعامل بنجاح مع الشخصيات المختلفة للعملاء.
- المشاركة في تمارين عملية وألعاب دور تهدف إلى إدارة التفاعلات الصعبة.
- استكشاف تقنيات التعافي من الخدمة التي يمكن أن تحول التجارب السلبية إلى نتائج إيجابية.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

يمنحك حضور دورة التميز في خدمة العملاء الأدوات والمهارات الضرورية لـ:

- صقل مهاراتك في خدمة العملاء لتقديم خدمة متفوقة وثابتة.
- إدارة توقعات العملاء بشكل استباقي لتقليل الاستياء وزيادة الولاء.
- تعزيز مهارات التواصل، خصوصًا في التعامل مع الحالات الصعبة.
- استخدام منصات التواصل الاجتماعي لبناء علاقات إيجابية مع العملاء وزيادة الولاء.
- فهم تكاليف الخدمة السيئة وكيفية تجنب هذه الأخطاء.
- زيادة رضا العملاء ودفع الإيرادات من خلال تقديم تجارب عملاء استثنائية.

من خلال الاستفادة من المعرفة التي ستكتسبها في هذه الدورة، يمكنك التأثير بشكل كبير في مستوى رضا العملاء في شركتك، مما يؤدي إلى زيادة ولاء العملاء وتعزيز الأرباح. هذه الفرصة لاكتساب ميزة تنافسية من خلال إتقان التميز في خدمة العملاء هي فرصة لا يجب أن تفوّت.

## الخاتمة

لأولئك الذين يتطلعون إلى رفع مهاراتهم في خدمة العملاء، وتحسين رضا العملاء، أو بناء ولاء طويل الأمد، تعتبر دورة التميز في خدمة العملاء نقطة انطلاق مثالية. فهي توفر رؤى عميقة واستراتيجيات قابلة للتنفيذ سيكون لها تأثير دائم على حياتك المهنية ونجاح شركتك.

UK Trainig
PARTNER

**سجل الآن لتتعلم كيفية تقديم خدمة عملاء ممتازة تميز عملك وتدعم نموه ونجاحه على المدى الطويل!**