BLACKBIRD FOR TRAINING

إبهار العملاء: مهارات تقديم خدمة استثنائية

30 November – 4 December 2026

طوكيو (اليابان)



إبهار العملاء: مهارات تقديم خدمة استثنائية

المرجع: 183779_3254989 **التاريخ:** 30 November – 4 December 2026 **المكان:** طوكيو (اليابان) **الرسوم:** GBP 5900

مقدمة

في ظل التنافس الشديد وارتفاع سقف توقعات العملاء، أصبحت مهارات تقديم خدمة متميزة عنصرًا جوهريًا لنجاح المؤسسات. تقدم هذه الدورة التدريبية إطارًا عمليًا يساعد الموظفين والمديرين على تطوير خبراتهم في التعامل مع العملاء، وتحويل التفاعل معهم إلى تجربة إيجابية تبقى في الذاكرة.

تستهدف الدورة العاملين في مختلف القطاعات، وخاصة من يشغلون مناصب قيادية أو يتعاملون مع الجمهور بشكل مباشر، مثل فرق المبيعات، الدعم، والتسويق في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

أهداف الدورة

- فهم سلوك العملاء وتوقعاتهم بشكل دقيق.
- تطوير استراتيجيات لبناء علاقات مستدامة مع العملاء.
- تحسين مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- التعامل مع الشكاوى والمواقف الصعبة بكفاءة.
- تطبيق أدوات تحليل تجربة العميل.
- تعزيز ولاء العملاء من خلال تقديم قيمة مضافة.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل.
- قياس وتحسين مؤشرات رضا العملاء.

محاور الدورة

اليوم الأول: فهم توقعات العملاء

- مقدمة في مفهوم تجربة العميل.
- الفرق بين الخدمة الجيدة والخدمة الاستثنائية.
- أنماط العملاء وسلوكياتهم.
- أدوات جمع وتحليل آراء العملاء.
- حالات تطبيقية لقياس توقعات العملاء.
- تمارين جماعية ومواقف حقيقية.



اليوم الثاني: مهارات التواصل المؤثر

- مهارات الاستماع النشط.
- استخدام نبرة الصوت والتعابير الإيجابية.
- التعامل مع الاعتراضات والملاحظات.
- بناء الثقة والاحترام المتبادل.
- تدريبات تفاعلية على المحادثة المهنية.
- سيناريوهات واقعية لتحسين الأداء.

اليوم الثالث: إدارة الشكاوى والتحديات

- تصنيف أنواع الشكاوى.
- خطوات حل المشكلة بشكل منهجي.
- مهارات التفاوض في مواقف الضغط.
- تقنيات تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- تقديم حلول مبتكرة ومخصصة.
- دراسة حالات حقيقية من السوق المحلي.

اليوم الرابع: تصميم تجربة عميل فريدة

- التعرف على نقاط التفاعل في رحلة العميل.
- مفهوم لحظات الحقيقة وتأثيرها.
- وسائل الإبهار وتجاوز التوقعات.
- دمج رضا العملاء في الثقافة المؤسسية.
- تطوير مؤشرات الأداء المرتبطة بالخدمة.
- إعداد خطط تحسين تجربة العميل.

اليوم الخامس: التقييم والاستدامة

- تقييم مخرجات الدورة وتطبيقاتها.
- بناء نظام داخلي للتغذية الراجعة.
- استراتيجيات تدريب الفرق بشكل مستدام.
- تطوير برامج تحفيز الموظفين لخدمة العملاء.
- جلسة مراجعة شاملة للمحتوى.
- [illegible] المشاركة.



لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تعزيز مهاراتك في التعامل مع العملاء بجودة عالية.
- رفع معدلات الرضا والولاء لدى العملاء.
- تقليل حالات الشكاوى والخلافات.
- تحسين الأداء الفردي والمؤسسي.
- بناء صورة احترافية للمؤسسة.
- مواكبة الاتجاهات الحديثة في خدمة العملاء.
- تعزيز فرص الترقية والتميز الوظيفي.
- الحصول على شهادة مهنية معتمدة.

الخاتمة

تقديم خدمة عملاء استثنائية ليس مجرد خيار، بل هو ضرورة استراتيجية لضمان النمو والاستمرارية.

تعد هذه الدورة فرصة ثمينة لتطوير المهارات الشخصية والمهنية للمشاركين، وتحقيق تحول حقيقي في طريقة تعامل المؤسسات مع جمهورها.بمنهج عملي، وتمارين تطبيقية، وأدوات قابلة للتنفيذ الفوري، ستخرج من الدورة بخطة واضحة لتحسين تجربة العملاء وتحقيق نتائج ملموسة.

