BLACKBIRD FOR TRAINING

# خدمة العملاء - تعامل بإحترافية

December 2026 11 – 7

برلين (ألمانيا)



# خدمة العملاء - تعامل بإحترافية

**المرجع:** 197910_3254872 **التاريخ:** 7 – 11 December 2026 **المكان:** برلين (ألمانيا) **الرسوم:** GBP 5200

## مقدمة

في بيئة الأعمال سريعة الوتيرة والمتغيرة باستمرار، لم يعد تقديم خدمة العملاء مجرد استجابة للاستفسارات أو معالجة الشكاوى. بل أصبح جزءًا استراتيجيًا يعكس صورة المؤسسة ويعزز تنافسيتها. ولكن ما هو تعريف خدمة العملاء الممتازة؟ إنها تتجاوز مجرد تلبية الاحتياجات الأساسية للعملاء، لتشمل بناء علاقات دائمة وإيجابية تحقق الولاء وتدعم النجاح المؤسسي.

تستهدف دورة "خدمة العملاء - التعامل بمهنية" المدراء التنفيذيين، قادة الفرق، والمتخصصين في المؤسسات الحكومية والخاصة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. كما أنها مصممة لتلبي احتياجات الموظفين في مختلف مراحلهم الوظيفية - من الباحثين عن تطوير مهاراتهم الأساسية إلى المديرين الراغبين في تعزيز قدراتهم القيادية والاستراتيجية.

ستكتسب من خلال هذه الدورة مهارات خدمة العملاء الحديثة، وستطبق أحدث الممارسات العالمية لتحقيق نتائج ملموسة في بيئة عملك. تساعدك الدورة على تقديم خدمة عملاء ممتازة، وتعزيز ثقافة المهنية، وبناء علاقات طويلة الأمد مع عملائك.

## أهداف الدورة

مع نهاية هذه الدورة التدريبية المتخصصة في تدريب خدمة العملاء، سيتمكن المشاركون من:

- فهم المفاهيم الأساسية والحديثة لـ خدمة العملاء الممتازة وأهميتها الاستراتيجية.
- تحديد خصائص خدمة العملاء الممتازة وكيفية تطبيقها عمليًا.
- تحسين مهارات الاتصال وبناء علاقات إيجابية مع العملاء.
- معالجة التحديات اليومية وتقديم حلول مبتكرة تضمن رضا العملاء.
- تعلم مهارات الاستماع النشط وفن صياغة الأسئلة.
- بناء ثقافة خدمة عملاء متميزة داخل المؤسسة.
- تطبيق استراتيجيات خدمة العملاء لتعزيز الأداء الشخصي والمؤسسي.
- الاطلاع على أفضل الممارسات العالمية وآخر اتجاهات القطاع.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: أساسيات خدمة العملاء والمهنية

- التعريف بـ خدمة العملاء الممتازة وأثرها على النجاح المؤسسي.
- استعراض خصائص خدمة العملاء الممتازة ودورها في بناء ولاء العملاء.
- تحديد توقعات العملاء وتحليل احتياجاتهم الحقيقية.
- أسس التصرف المهني عند التعامل مع أنواع مختلفة من العملاء.
- مهارات الاستماع النشط وإدارة ردود الفعل.
- تدريبات عملية لتعزيز مهارات خدمة العملاء.

### اليوم الثاني: استراتيجيات التواصل الفعّال

- مبادئ التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- بناء علاقات إيجابية منذ اللحظة الأولى.
- تقنيات طرح الأسئلة المناسبة لفهم احتياجات العملاء.
- التعامل مع الاعتراضات وتحويلها لفرص جديدة.
- إدارة الصراعات في بيئة خدمة العملاء.
- تدريبات تفاعلية لتحسين مهارات الإقناع والتأثير.

### اليوم الثالث: التعامل مع المواقف الصعبة والعملاء الغاضبين

- فهم أسباب السلوك السلبي للعملاء الغاضبين.
- تقنيات إدارة المواقف الصعبة بمهنية ومرونة.
- تحويل المواقف الصعبة إلى فرص تواصل إيجابي.
- بناء الثقة مع العملاء خلال لحظات التوتر.
- محاكاة مواقف واقعية لتطبيق المهارات المكتسبة.
- طرق التقييم الذاتي لتعزيز الأداء الفردي.



## اليوم الرابع: بناء ثقافة خدمة العملاء في المؤسسة

- كيفية تطوير ثقافة مؤسسية تضع العميل في مركز الاهتمام.
- تشجيع التعاون بين الأقسام لتحسين جودة الخدمة.
- قياس الأداء باستخدام استبيانات رضا العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- دور القادة والمديرين في ترسيخ ثقافة خدمة العملاء الممتازة.
- استعراض دراسات حالة من أفضل الممارسات العالمية.
- تدريبات لتقييم ثقافة خدمة العملاء وتحديد فرص التحسين.

## اليوم الخامس: التقييم والتطبيق العملي

- مراجعة شاملة لجميع المهارات والتقنيات المكتسبة.
- تدريبات ختامية لتطبيق المفاهيم في مواقف عملية.
- تقديم تغذية راجعة لتعزيز الأداء الفردي والجماعي.
- مناقشة خطط العمل لتطبيق المهارات الجديدة.
- صياغة استراتيجيات للتحسين المستمر بعد الدورة.
- جلسة أسئلة مفتوحة لتمكين المشاركين وتوضيح أي استفسارات.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات

- اكتساب مهارات عملية قابلة للتطبيق الفوري.
- تعزيز قدرتك على تقديم خدمة عملاء ممتازة تتجاوز التوقعات.
- بناء ثقافة مؤسسية ترتكز على التميز في خدمة العملاء.
- تعلم كيفية التعامل مع المواقف الصعبة والعملاء الغاضبين.
- تحسين تواصلك الداخلي والخارجي في بيئة العمل.
- تطوير مهارات خدمة العملاء التي تدعم تميزك المهني.
- بناء علاقات مهنية وشبكة مع خبراء ومتخصصين في المجال.
- دعم فرصك المهنية من خلال شهادة تدريبية معتمدة.

## الخاتمة

تُعد خدمة العملاء الممتازة حجر الزاوية لأي مؤسسة تسعى للتميز في السوق التنافسي. هذه الدورة التدريبية تمنحك الأدوات العملية والرؤى اللازمة لبناء علاقات قوية مع عملائك وتعزيز سمعة مؤسستك.



من خلال تطوير مهارات خدمة العملاء وتطبيق أحدث الاستراتيجيات، ستتمكن من قيادة فريقك نحو تحقيق التميز وتحويل التحديات إلى فرص للنمو والنجاح.

**هل أنت مستعد لتطوير أدائك وخدمة عملائك باحترافية؟ دعنا نبدأ معًا بناء مستقبل خدمة العملاء المتميزة!**

