جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-124

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

التواصل في الخدمة بالعربية والإنجليزية

Arabic & English Service Communication

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**متوسط (تطبيقي)**

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة التواصل في الخدمة بالعربية والإنجليزية على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. تقديم خدمة متسقة وفعالة عبر الكاونترات والهاتف والمحادثات وقنوات التواصل الاجتماعي. تُقدَّم الدورة كبرنامج من 5 أو 10 أيام بالعربية أو الإنجليزية، حضوريًا في دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول وغيرها، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل المؤسسة.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير التواصل في الخدمة بالعربية والإنجليزية على مهام حقيقية.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.

الفئة المستهدفة

موظفو خدمة العملاء وقادة الفرق ومديرو مراكز الاتصال ومصممو الخدمات. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- معايير الخدمة
- التواصل مع العملاء
- معالجة الشكاوى
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 التواصل في الخدمة بالعربية والإنجليزية: المبادئ والمعايير
- استعادة رضا العميل
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- معايير الخدمة
- التواصل مع العملاء

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معالجة الشكاوى
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- القنوات والأدوات
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- قياس الخدمة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 التواصل في الخدمة بالعربية والإنجليزية: المبادئ والمعايير
- استعادة رضا العميل
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- معايير الخدمة
- التواصل مع العملاء

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معالجة الشكاوى
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- القنوات والأدوات
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- قياس الخدمة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
4 – 8 أبريل 2027	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
16 – 27 مايو 2027	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
20 – 24 سبتمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
13 – 17 ديسمبر 2027	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
5 – 16 يونيو 2028	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
3 – 14 يوليو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
14 – 18 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
20 – 24 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
5 – 9 فبراير 2029	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	4,750
1 – 12 أبريل 2029	10 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	8,950
16 – 20 يوليو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
3 – 7 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
11 – 15 مارس 2030	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
4 – 15 أغسطس 2030	10 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	8,950
2 – 6 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
7 – 18 أكتوبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/