جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-AU-133

السيارات والأساطيل والنقل

خدمة العملاء وخدمات ما بعد البيع في السيارات

Automotive Customer Service & After-Sales

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

نظرة عامة

تحوّل دورة خدمة العملاء وخدمات ما بعد البيع في السيارات الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. برامج الأساطيل والورش والنقل للمشغلين والوكلاء والنقل العام. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير خدمة العملاء وخدمات ما بعد البيع في السيارات على مهام حقيقية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.

الفئة المستهدفة

مديرو الأساطيل والنقل ومشرفو الورش وموظفو الوكالات. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- اقتصاديات الأساطيل
- إدارة الصيانة والورش
- سلامة السائقين
- الأنظمة التلماتية والبيانات
- التنظيم والامتثال
- التحول للكهرباء

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 خدمة العملاء وخدمات ما بعد البيع في السيارات: المبادئ والمعايير
- سلامة السائقين
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- الأنظمة التلماتية والبيانات
- التنظيم والامتثال

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التحول للكهرباء
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- اقتصاديات الأساطيل
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- إدارة الصيانة والورش
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 خدمة العملاء وخدمات ما بعد البيع في السيارات: المبادئ والمعايير
- سلامة السائقين
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- الأنظمة التلماتية والبيانات
- التنظيم والامتثال

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التحول للكهرباء
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- اقتصاديات الأساطيل
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- إدارة الصيانة والورش
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة إقليمية ودولية

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)
1 – 5 مارس 2027	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
14 – 18 يونيو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
4 – 15 يوليو 2027	10 أيام حضوري	مسقط	الإنجليزية	8,950
8 – 12 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750
3 – 14 يناير 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
3 – 14 أبريل 2028	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
10 – 14 يوليو 2028	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
9 – 13 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
2 – 6 أبريل 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
18 – 22 يونيو 2029	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
13 – 24 أغسطس 2029	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
3 – 7 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
21 يناير – 1 فبراير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
10 – 21 مارس 2030	10 أيام حضوري	الرياض	العربية	8,950
20 – 24 مايو 2030	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
16 – 20 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750

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