جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-122

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

أنظمة إدارة علاقات العملاء لفرق الخدمة

CRM Systems for Service Teams

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 أنظمة إدارة علاقات العملاء لفرق الخدمة 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 أنظمة إدارة علاقات العملاء لفرق الخدمة على مهام حقيقية.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.

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 أنظمة إدارة علاقات العملاء لفرق الخدمة: المبادئ والمعايير
- قياس الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- استعادة رضا العميل
- معايير الخدمة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التواصل مع العملاء
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- معالجة الشكاوى
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- القنوات والأدوات
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أنظمة إدارة علاقات العملاء لفرق الخدمة: المبادئ والمعايير
- قياس الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- استعادة رضا العميل
- معايير الخدمة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التواصل مع العملاء
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- معالجة الشكاوى
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- القنوات والأدوات
- 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)
12 – 16 أبريل 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
9 – 20 مايو 2027	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
6 – 10 سبتمبر 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
18 – 22 أكتوبر 2027	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
14 – 18 مايو 2028	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
11 – 15 يونيو 2028	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750
2 – 13 أكتوبر 2028	10 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	8,950
13 – 24 نوفمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
12 – 16 مارس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 21 يونيو 2029	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	8,950
13 – 17 أغسطس 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
17 – 21 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
13 – 17 مايو 2030	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
1 – 12 يوليو 2030	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
12 – 23 أغسطس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
7 – 11 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750

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