جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-PS-121

علم النفس المهني والعلوم السلوكية

علم نفس العملاء

Customer Psychology

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

نظرة عامة

تحوّل دورة علم نفس العملاء الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. تطبيق العلوم السلوكية على التحفيز واتخاذ القرار والسلامة والرفاه في العمل. 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 علم نفس العملاء على مهام حقيقية.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.

الفئة المستهدفة

أخصائيو الموارد البشرية والتعلم والمديرون وقادة السلامة وفرق التطوير المؤسسي. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- كيف يتخذ الناس قراراتهم
- التحفيز والارتباط
- أساليب تغيير السلوك
- أدوات التقييم
- الرفاه في العمل
- الأخلاقيات في علم النفس التطبيقي

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 علم نفس العملاء: المبادئ والمعايير
- أدوات التقييم
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- الرفاه في العمل
- الأخلاقيات في علم النفس التطبيقي

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- كيف يتخذ الناس قراراتهم
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التحفيز والارتباط
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- أساليب تغيير السلوك
- دراسات حالة إقليمية ودولية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 علم نفس العملاء: المبادئ والمعايير
- أدوات التقييم
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- الرفاه في العمل
- الأخلاقيات في علم النفس التطبيقي

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- كيف يتخذ الناس قراراتهم
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التحفيز والارتباط
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- أساليب تغيير السلوك
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

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 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
19 – 30 أبريل 2027	10 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	8,950
3 – 7 مايو 2027	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
16 – 20 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
19 – 23 يونيو 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
18 – 29 سبتمبر 2028	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
9 – 13 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
4 – 15 ديسمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
1 – 5 يناير 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
11 – 15 مارس 2029	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750
11 – 15 يونيو 2029	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
2 – 13 سبتمبر 2029	10 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	8,950
4 – 15 فبراير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
1 – 12 أبريل 2030	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
21 – 25 يوليو 2030	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
1 – 5 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750

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