جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-121

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء

Customer Retention Strategies

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

نظرة عامة

تركّز دورة استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء على كيفية أداء العمل فعليًا: الأساليب والفحوصات والقرارات التي يستخدمها الممارسون يوميًا، مع حالات واقعية من المنطقة. تقديم خدمة متسقة وفعالة عبر الكاونترات والهاتف والمحادثات وقنوات التواصل الاجتماعي. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء 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

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 استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء: المبادئ والمعايير
- التواصل مع العملاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- معالجة الشكاوى
- القنوات والأدوات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- قياس الخدمة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استعادة رضا العميل
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معايير الخدمة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء: المبادئ والمعايير
- التواصل مع العملاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- معالجة الشكاوى
- القنوات والأدوات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- قياس الخدمة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استعادة رضا العميل
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معايير الخدمة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- القياس وإعداد التقارير

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

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)
10 – 21 يناير 2027	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
1 – 5 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
21 – 25 يونيو 2027	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
4 – 8 يوليو 2027	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
12 – 16 يونيو 2028	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
3 – 14 يوليو 2028	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
14 – 25 أغسطس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
19 – 23 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
1 – 5 يناير 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
12 – 16 فبراير 2029	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
16 – 27 أبريل 2029	10 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	8,950
2 – 6 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
10 – 21 فبراير 2030	10 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	8,950
17 – 21 مارس 2030	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750
16 – 27 سبتمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
21 – 25 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750

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