جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-PD-107

الفاعلية الشخصية والمهارات المكتبية

التميز في خدمة العملاء

Customer Service Excellence

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 التميز في خدمة العملاء على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. مهارات أساسية تجعل كل موظف أكثر إنتاجية وأسهل في التعامل. 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 التميز في خدمة العملاء على مهام حقيقية.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.

الفئة المستهدفة

الموظفون في جميع المستويات والمشرفون الجدد والموظفون الإداريون. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- إدارة الوقت والأولويات
- التواصل والكتابة
- العمل مع الآخرين
- حل المشكلات
- الإنتاجية الرقمية
- تخطيط التطوير الشخصي

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 التميز في خدمة العملاء: المبادئ والمعايير
- العمل مع الآخرين
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- حل المشكلات
- الإنتاجية الرقمية

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- تخطيط التطوير الشخصي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- إدارة الوقت والأولويات
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- التواصل والكتابة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 التميز في خدمة العملاء: المبادئ والمعايير
- العمل مع الآخرين
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- حل المشكلات
- الإنتاجية الرقمية

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- تخطيط التطوير الشخصي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- إدارة الوقت والأولويات
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- التواصل والكتابة
- 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)
3 – 7 يناير 2027	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
3 – 7 مايو 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
21 يونيو – 2 يوليو 2027	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
20 – 24 سبتمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
2 – 13 يناير 2028	10 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	8,950
5 – 9 يونيو 2028	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
2 – 13 أكتوبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
6 – 10 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
15 – 19 يناير 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
7 – 11 مايو 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
11 – 22 يونيو 2029	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
19 – 23 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
17 – 28 يونيو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
5 – 9 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
15 – 26 سبتمبر 2030	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	8,950
8 – 12 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750

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